جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات
و فاعلية اتخاذ القرار

دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

The Impact between Decision Support Systems , Information Quality and Effective Decision-Making
A field study on Ministry of Civil Service – Sultanate of Oman

إعـــداد

عبدالله بن حمود بن محمد الحسني

إشـــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

رسالة ماجستيرقدمت إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم ادارة الاعمال

كلية الاعمال

جامعة الشرق الاوسط

2013

تفويض

أنا الموقع أدناه "عبدالله بن حمود بن محمد الحسني" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات أو المنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عبدالله بن حمود بن محمد الحسني

التوقيع:

التاريخ: 5 / 5 / 2013 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان.

وأجيزت بتاريخ 5 / 5 / 2013 م

أعضاء لجنة المناقشة		جهة العمل	التوقيع
أ.د. محمد عبد العال النعيمي	رئيساً و مشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
د.هيثم محمد الزعبي	عضواً	جامعة الشرق الأوسط	
د.عبدالعزيز بدر النداوي	ممتحناً خارجياً	جامعة الزيتونة	

شكر وتقدير

{رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ}(سورة النمل: الآية رقم 19)

الحمدلله الذي أنعم علي نعمة العلم وسهل لي طريقه ، وألهمني بكتابه العزيز رشدي ونور به بصري ، وأرزقني الصبر والتوفيق .

لا يسعني في هذا اليوم الذي نقطف فيه حصاد السنوات الماضية إلا أن اتوجه إجلالا وبخالص الشكر والتقدير لوالدي واستاذي الدكتور محمد عبد العال النعيمي، الذي تتلمذت على يديه وتعلمت منه حسن الخلق والتواضع والكرم والعلم والمعرفة ، حيث كان له الفضل الكبير على ما أنا عليه ، فله جزيل الشكر على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة وإثرائها بأفكاره النيرة، ومعلوماته القيمة ، سائلا الله أن يوفقه ويرفع من شأنه .

كما أتقدم بالشكر والامتنان والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة و على ما بذلوه من جهد في قراءة رسالتي المتواضعة، وعلى ملاحظاتهم القيمة .

وأنتهز هذه الفرصة لأعرب عن شكري وتقديري إلى وزارة الخدمة المدنية الموقرة – سلطنة عُمان ، ممثلة بادارتها وكافة العاملين فيها لما قدموه من دعم ورعاية ومساندة خلال فترة دراستي بالجامعة وأخص بذكر معالي الشيخ / خالد بن عمر بن سعيد المرهون الموقر ، و الأخ الشيخ / سعود بن أحمد السيابي ، والشكر والتقدير إيضا للعاملين في سفارة سلطنة عمان و الملحقية الثقافية على ما قدموه من دعم ومساعده طيلة فترة دراستي بالأردن .

الباحث
عبدالله بن حمود بن محمد الحسني

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والدي العزيزين اللذين لم يبخلا علي بالدعاء والنصح والتشجيع والتضحية فأضاؤوا لي طريق العلم ، داعياً الله أن يمدهم بالصحة والعافية وطول العمر ، ويرزقهم الجنة .

إلى من شاركتني هذه الغربة ، وسهر الليالي ، وضحت بكل ما تملك من اجلي ، فوجودها كان سر قوتي ونجاحي ، زوجتي الغالية أم فيصل ، جزاك الله خيرا.

إلى إخوتي وأخواتي الاعزاء الذين طالما وقفو الى جانبي وكانوا سنداً لي في السراء والضراء.

ولذكرى عزيزة لم تفارقني ، كانت شراراة العلم فيني ، فقد كنت معي دائما اخي العزيز فيصل ، أدعوا الله ان يدخلك الجنة ويرحمك برحمته مع عباده الصالحين .

إلى أهلي الأعزاء الذين عاشوا معي هذا النجاح ولم يبخلوا على بالدعاء و العطاء واخص بالذكر والدي وعمي العزيز الشيخ إبراهيم بن خلف الخروصي وأسرته العزيزة

إلى قرة عيني ابني العزيز الشجاع فيصل ، ضحكتي وبهجتي وسعادتي وأملي في الحياة ، الذي حرمته الكثير من حقوقه خلال فترة دراستي ، أدعوا الله أن أعوضك عما فات .

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحث

عبدالله بن حمود بن محمد الحسني

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

ن

الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار

دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

إعـداد

عبدالله بن حمود بن محمد الحسني

إشـراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة العُمانية ، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار ، وقياس الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة والأثر غير المباشر لأبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوجود نظم دعم القرار .

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (57) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة المكون من (78) موظفاً . وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات بالإستعانة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار . و كانت نتائج الدراسة :

1- وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول القرار ؛ وقت إتخاذ القرار) في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، فقد

تبين أعلى القيم الإرتباطية كانت بين متغير جودة المعلومات وقبول القرار بقيمة بلغت (0.852) وهي داله عند مستوى إحتمالي ($\alpha \leq 0.01$) فأقل .

2- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

3- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات(البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

5- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوجود نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وقد أوصت الدراسة بمايلي :

1- تعزيز إمكانات العاملين بوزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال تمكينهم وتشجيعهم و تدريب وتعليم الموظفين الجدد وذلك من اجل التحسين المستمر لنظم دعم القرار وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار.

2 – زيادة الاهتمام بجودة المعلومات بأبعادها بوزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال التطوير والتحسين المستمر المضمون للمعلومات بهدف إتخاذ قرارات فعالة على المدى البعيد.

3- وضع آليات ومعايير لقياس جودة المعلومات لمعرفة مؤشرات التحسين في جميع أنشطة وعمليات وزارة الخدمة المدنية العُمانية .

ABSTRACT

The Impact between Decision Support Systems , Information Quality and Effective Decision-Making

A field study on Ministry of Civil Service – Sultanate of Oman

Prepared by

Abdullah Hamood Mohammed Al-Hasani

Supervisor

Prof. Mohammad Al – Nuiami

This study aimed to investigate identify the impact range between decision support systems, information quality and effective decision-making in Ministry of Civil Service – Sultanate of Oman by realizing the relation between the dimensions of information quality, the dimensions of effective decision-making, measuring both of the direct impact between study changes and the indirect impact for the dimension of information quality in the effective decision-making by the existence of decision support systems.

Achieving the study objectives requires the researcher to design a questioner that includes (57) paragraphs in order to collect primary information about (78) employees that form the field of the study . in light of this, the statements were collected and analysed and the propositions were tested by using the statistical package for social sciences, also many statistical methods were used to achieve the study objectives including simple and multi-regression analysis and path analysis then the study leads to the following results :

1. There is A statistical correlation between the dimensions of Information Quality (Temporal, Form and content Dimensions) and the dimensions of the of effective decision-making (ease of decision implementation; decision quality; decision approval

and time decision) on Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). Thus, the highest relational value were between changeable information quality and the decision approval which was about (0.852) which indicates the probabilistic level ($\alpha \leq 0.05$) and less.

2. There is a statistically significant impact for the dimensions of the information Quality (Time, formal and content dimensions) in the effective decision-making on Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman at the significance level of ($\alpha \leq 0.05$).
3. There is a statistically significant impact for the decision support systems on the dimensions of the information quality on Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman at the significance level of ($\alpha \leq 0.05$).
4. There is a statistically significant impact for the decision support systems in the effective decision-making on Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman at the significance level of ($\alpha \leq 0.05$).
5. There is a statistically significant effect for the information quality in the effective decision-making by the existence of decision support systems on Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman at the significance level of ($\alpha \leq 0.05$).

The study recommends the following :

1- Strengthen the abilities of the employees on the Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman by enabling them form doing their work, encouraging them , teaching and training the fresh employees for the continuous improvement of the decision support systems, also providing the good information quality for the decision makers.

2- increasing the attention on the dimensions of the information quality on the Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman by the continuous and guaranteed developing and improving of the information for making effective decisions in the long run.

3- setting mechanisms and standards for measuring the information quality to know the improving indicators in all the activities and processes performed on the Ministry of Civil Service in Sultanate of Oman.

الـفـصـل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 . 1): المقدمـــــــة
(1 . 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها
(1 . 3): أهداف الدراسة
(1 . 4): أهمية الدراسة
(1 . 5): فرضيات الدراسة
(1 . 6): حدود الدراسة
(1 . 7): محددات الدراسة
(1 . 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1−1): المقدمة :

أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تواجه تدفقاً هائلاً في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة وظهور التخصصات الجديدة (العامري ، 2010 :72) ، وتقف المعلومات كمورد على ذات المستوى إن لم يكن أعلى منه مع بقية موارد المنظمة (حجازي ، 2006 :181)

ولقد أضحت المعلومات الركيزة الأساسية لصنع القرارات وإختيار البدائل ، وعليه فهي الصدى والرجع لكافة الفعاليات الأدائية التي يجريها متخذي القرار ، حيث تترجم تلك الفعاليات في صورة معلوماتية (حجازي ، 2006 :280) .

حيث أشار (الترتوري وآخرون ، 2009) أن التجربة أثبتت أن نقص المعلومات وضعف نظم المعلومات ، هما السببان في تدني نوعية ومستوى الخدمات ، والإستفادة من الموارد من قبل الأفراد والمجتمع بشكل عام ، فاتخاذ القرارات هو سلوك عقلاني يتطلب الإستخدام الجيد للمعلومات ، وهذا يعني أن للمعلومات قيمة لكونها ترفع من مستوى عقلانية اتخاذ القرار من خلال نوعية المعلومات المستخدمة . ويعني ذلك أن المعلومات تشكل أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات ، فهي تمثل المدخلات الأساسية لتلك العملية ، كما تعد عاملاً هاماً في أختيار البديل الأمثل من بين عدد البدائل المتاحة لمتخذ القرار ، ممايتيح التركيز على البدائل الأكثر ملائمة (طه ، 2008 :55)

وتعد نظم دعم القرارات والتي حددها (طه ، 2008 : 27) إحدى التطبيقات أو التصنيفات الخاصة بنظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية المصممة نحو تحسين عمليات اتخاذ القرار بالمنظمات .

ويرى (الفضل ، 2008 :55) أن مفهوم نظم دعم القرارات هو مرحلة جديدة من تقنية المعلومات الإدارية تقدم المعلومات اللازمة لدعم متخذي القرار من خلال التفاعل مع الأجزاء الأخرى من أنشطة المعلومات المعتمدة على الحاسوب .

ويبين (Senn ,2011: 536) ان غاية نظم دعم القرارات مساعدة المدراء في القرارات التي يجب اتخاذها في الحالات المعروفة وفي ظل الظروف الغير منتظمة . وفي ذات السياق يعبر (long , 2011: 46) ان نظم دعم القرار هي نظم المعلومات التفاعلية التي تعتمد على مجموعة متكاملة من الأجهزة سهلة الاستعمال وأدوات البرمجيات لإنتاج وتقديم المعلومات التي تتم بهدف دعم الإدارة في عملية اتخاذ القرار.

لذلك فأن عملية اتخاذ القرارات وتحسينها تعتمد بشكل كبير على جودة المعلومات المتوفرة والمستخدمة ، كما تلعب نظم دعم القرار دور مهم في إنسيابية هذه المعلومات وتقديمها في الوقت الصحيح و مساعدة متخذي القرار على اتخاذ القرار الأمثل .

حيث تسعى هذه الدراسة الى معرفة و تحديد الأثر بين نظم دعم القرار و جودة المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية العُمانية ، وما مدى هذا الأثر على قرارات وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان ، حيث تعد الوزارة الأولى المسؤولة عن تطوير وتنمية وحدات الخدمة المدنية وتقديم العون والمساعدة لها وبلورة مفاهيم الجودة والتطوير الإداري المستمر لها ، فجميع قراراتها في غاية الأهمية.

(1–2): مشكلة الدراسة وأسئلتها :

إن نجاح وتقدم المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية يعتمد على دور المستويات الإدارية العليا والإشرافية المسؤولة عن عملية اتخاذ القرار التي تهدف إلى خدمة المنظمة وأصحاب المصلحة العامة وإرضائهم ، وتحقيق الأرباح و تخفيض الكلفة و الإهتمام في إدخال و تطوير الأنظمة المعلوماتية الإدارية كنظام دعم القرارات في قطاعاتها سواء كانت عامة أو خاصة .

وقد تتأثر عملية اتخاذ القرارات بجودة المعلومات التي تدخل في عملية اتخاذ القرار بالرغم من وجود أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة ، لذا تتجلى هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثر فاعلية اتخاذ القرارات بجودة المعلومات المتوفرة والمستخدمة في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان وهل جودة المعلومات والأنظمة المساندة لعملية اتخاذ القرار تساعد متخذي القرار ، حيث أن القرارات الصادرة من وزارة الخدمة المدنية لها تأثير كبير على الموظفين بالوزارة وقطاعات الخدمة المدنية ، فإن هذه الدراسة تسعى لتوضيح مشكلة الدراسة بصورة أكثر منطقية من خلال إثارة الأسئلة التالية :-

1- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني : الوقت المناسب ، السرعة و سهولة الحصول على المعلومات) ، (البعد الشكلي : الوضوح ، الشمولية) ، (بعد المحتوى : الدقة ، الملائمة ، الموضوعية ، السرية) مع أبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ، جودة القرار ، قبول القرار ، وقت اتخاذ القرار) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ؟

2- ما هو أثر أبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ؟

3- ما هو أثر نظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ؟

4- إلى أي مدى تؤثر نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ؟

5- ما هو دور نظم دعم القرار وعلاقتها بجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ؟

(1-3) : أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على الأثر بين أبعاد جودة المعلومات و نظم دعم القرار و أبعاد فاعلية اتخاذ القرار ، وذلك من خلال الأهداف التالية:

1. قياس علاقة جودة المعلومات وأبعادها مع أبعاد فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار.
2. قياس أثر أبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار .
3. قياس أثر نظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار .
4. قياس أثر نظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية .
5. معرفة الدور الذي تلعبه نظم دعم القرار وجودة المعلومات التي تنتجها وأثرها على فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية .

6. إستكشاف أبرز المعوقات التي واجهة متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند اتخاذ القرار من حيث جودة المعلومات ومستوى استخدام نظم دعم القرار.

(4-1) : أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة الحالية لتسليط الضوء على جودة المعلومات التي تعد عامل مهم للمستويات الإدارية العليا و الوسطى في اتخاذ القرار الأمثل ، والذي يخدم شرائح متعددة من أصحاب المصلحة ، وبالتالي يجب الإهتمام بدرجة أكبر لهذا المورد ، بالإضافة لدور المهم لنظم دعم القرار التي تساهم في توفير جودة المعلومات و سرعة توفير المعلومات و تسهيل عملية اتخاذ القرار من خلال خصائصها الفريدة . وكذلك تستمد الدراسة الحالية اهميتها من النقاط التالية :.

1. فتح المجال الى الباحثين الاخرين للتعمق اكثر في مجال دراسة تأثير نظم دعم القرار و جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار ، نظراً لقلة البحوث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الوطن العربي والمتعلقة بأبعاد جودة المعلومات التي تنتجها نظم دعم القرار
2. اهمية نتائج الدراسة لوزارة الخدمة المدنية العُمانية بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها، وإعطائها الأولوية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.
3. أهمية الدراسة لقطاع الخدمات كون هذه الدراسة ستركز على وحدة حكومية خدمية .

(5−1): فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية التي سيجري إختبارها :

الفرضية الرئيسة الاولى : HO1

لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ، البعد الشكلي ، بعد المحتوى) ، مع أبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ، جودة القرار ، قبول القرار ، وقت اتخاذ القرار) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثانية : HO2

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ، البعد الشكلي ، بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الاولى : HO2-1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية : HO2-2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة : HO2-3

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثالثة: HO3

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على أبعاد لجودة المعلومات (البعد الزمني ، البعد الشكلي ، بعد المحتوى) من وجهة نظر متخذي القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى: HO3-1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية: HO3-2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة HO3-3

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الرئيسة الرابعة : HO4

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الخامسة : HO5

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى: HO5-1

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية: HO5-2

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة: HO5-3

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

(6–1): حدود الدراسة

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بوزارة الخدمة المدنية العُمانية.

الحـدود البشـرية: إن الحـدود البشـرية لهـذه الدراسـة هـم مـدراء العمـوم ومـن فـي حكمهـم ومساعديهم ومدراء الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة الخدمة المدنية العُمانية .

الحدود الزمانيـة: المدة الزمنيـة التـي ستستغرق لإنجـاز الدراسـة فصلين أكاديميين من تـاريخ 2012/9/29 وحتى 2013/6/30.

الحـدود العلميـة: يعتمد الباحث فـي تحديد جـودة المعلومـات وأبعادهـا (البعـد الزمنـي ، البعـد الشـكلي ، بعـد المحتـوى) مـن خـلال تحليـل أبعـاد جـودة المعلومـات وفقـاً (الفقـي ، 2012) (long , 2011) ، (Loshin , 2001)،(ArAzy, et...al,2011) ، (حميد ، 2006) ، (حجازي ، 2006) ، (السامرائي ، الزعبي ، 2004) ، (النجار ، 2007) ،(تعلب ، 2011)، أمـا فـي مـا يتعلـق بـنظم دعـم القـرارات فقد تـم الإعتمـاد علـى الخصـائص التـي أشـار إليهـا (Alnajjar &Al-Zoubi ,2012) ،(حمزة ،2010)، (long , 2011) وهي الاتصـالات ، النمـاذج ، المعرفـة ، البيانـات ، المسـتندات والبسـاطة وسـهولة الـتحكم بالنظـام ، المرونـة والقدرةعلى التكيف ، سهولة وإمكانية الإتصال ، وأما المتغير الثالث فاعلية اتخاذ القرار وأبعاده ، فقد تم الإعتماد على قياس المتغير من خلال تحليل أبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القـرار ، جـودة القـرار ، قبـول القـرار ، وقـت اتخـاذ القـرار) وفقاً لمـا جـاء فـي دراسـة كـلاً مـن (الشبول ، 2003) ، (حجازي ، 2006) ، (العدوان ، 2006) .

(1-7): محددات الدراسة

1. ارتباط نتائج الدراسة بمدى شفافية مجتمع الدراسة وتقديراتهم الذاتية واستجاباتهم لأداة الدراسة .
2. اقتصرت هذه الدراسة في إحدى القطاعات العامة الخدمية في سلطنة عُمان وبالتالي فإن التعميم سينحصر عليها .
3. صعوبة حصول الباحث على المعلومات من أفراد مجتمع الدراسة والمتعلقة بأداة الدراسة ، مما قد يؤخر الباحث في تحليلها واختبارها والحصول على النتائج .

(1-8): التعريفات الإجرائية:

جودة المعلومات : وهي الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المنظمة بشكل عام ، والتي تعبر عن أبعاد جودة المعلومات ، بحيث تقيس مستوى جودة المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر خارجية أو داخلية والتي تنتجها نظم دعم القرار للإستفادة منها لاتخاذ القرار الأمثل(النجار ،2007) .

وهذه الأبعاد يتم تمثيلها بالمتغيرات أو خصائص وسمات الملعلومات والتي تناولها (النجار ،2007) ، (الفقي ، 2012) ، (السامرائي ، الزعبي ، 2004) ، (السيد ، 2004) ، (حميد ، 2006) ، (ياغي ،2010) ، (long , 2011) ،(O'Brien, (Marakas,2011 .

البعد الزمني : يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات ومدى تكرار المعلومة التي نستقبلها كما يتعلق في زمن استخدام المعلومات مجيباً على تساؤل (متى) ، متى تقدم المعلومة لمن يستخدمها أو يطلبها .(النجار،2007) ، ويتضمن خصائص وسمات المعلومات التالية :

الوقت المناسب : توفر المعلومات في الزمن المناسب ، ووصولها لمتخذي القرار في الوقت الذي يحتاج فيه إليها لاتخاذ القرار .

السرعة و سهولة الحصول على المعلومة : الفترة الزمنية التي تستغرقها الخدمة المعلوماتية من وقت طلب المعلومات المحددة إلى وقت الحصول عليها ، وسهولة الإجراءات الخاصة بالحصول على المعلومة المطلوبة .

البعد الشكلي : يصف بكيفية تقدم المعلومة وتكون حاضرة لمن يطلبها. (النجار،2007) ، ويتضمن خصائص وسمات المعلومات التالية :

الوضوح : هو أن تكون المعلومات بسيطة و يسهل فهمها وغير معقدة ، وسهلة الفهم والتطبيق عند تقديمها أو عرضها عن الإستخدام ، بحيث تكون واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن متخذ القرار من الوصول إلى قرارات صائبة .

الشمولية : قدرة المعلومة على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة وإحتوائها للحقائق الاساسية التي يحتاجها المدير لاتخاذ القرارات ، وأن تغطي كل جوانب الموضوع التي خصصت له .

بعد المحتوى : يصف مجال ومحتوى المعلومات . (النجار،2007) ، ويتضمن خصائص وسمات المعلومات التالية :

الدقة : خلو المعلومات من الأخطاء ، وأن تكون محددة ومستندة إلى حقائق و الثوابت .

الملائمة : أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ومفيدة في تحسين اتخاذ القرار ، وتطابق إحتياجات متخذ القرار .

الموضوعية : صدق المعلومات عند تقديمها أو عرضها أو المحافظة عليها والأمانة من خلوها من التحيز ، أو تنحاز لأراء معينة أو للأهواء الشخصية ، وتغييرها لغرض التأثير على متخذ القرار.

السرية : إخفاء المعلومات ومنع تسربها إلى أفراد غير مخول لهم الحصول عليها .

نظم دعم القرار : نظم تفاعلية محوسبة من الذكاء الإنساني وتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التي تخضع لتحكم صانع القرار والمصمم لتقديم الدعم و المساندة له في عملية صنع القرارات المهيكلة وغير المهيكلة من خلال قاعدة المعلومات وقاعدة النماذج وأدوات الحوار والتفاعل التي تنتجها وعلى النحو الذي يعزز من كفاءة وفاعلية هذه العملية ويحقق النجاح لصانع القرار (الطائي ، 2009) ، (ياسين ، 2009)

فاعلية اتخاذ القرار : بأنها مساهمة القرارات المتخذة في انجاز الأهداف الموضوعة (ياغي ، 2002 :22)

سهولة تنفيذ القرار: يصف بأن يكون القرار قابلاً للتنفيذ من قبل متخذي القرار بسهولة دون معوقات وعدم التردد عند تنفيذه . (ياغي ، 2002 :22)

جودة القرار: كفاءة وانسجام القرار مع المعايير الفنية والإجرائية والإقتصادية (الفضل ، 2008 :31)

قبول القرار : يصف بأن يكون القرار مرحباً به ومقبولاً من قبل العاملين الذين سيقومون بتنفيذه ورضائهم عن القرار المتخذ . (ياغي ، 2002 :22) و (الفضل ،2008 :31)

وقت اتخاذ القرار : يصف بأن يتخذ القرار في الوقت المناسب لحدوث المشكلة وعدم التأخر أو التأجيل في اتخاذ القرار . (ياغي ، 2002 :22)

الـفـصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 . 1): المقدمــــــة

(2 . 2): جودة المعلومات

(2 . 3): نظم دعم القرار

(2 . 4): فاعلية اتخاذ القرار

(2 . 5): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 . 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(1-2) : المقدمة :

تعتبر المعلومات من أهم وأضخم الموارد المتاحة للمنظمة كونها هي المحور والركيزة الأساسية في جميع العمليات الإدارية ، فالتخطيط يحتاج إلى معلومات كافية ودقيقة حتى يتمكن المخطط من إعداد الخطط الناجحة ، وكذلك التنظيم والتوجيه والرقابة ولا يمكن للوظائف الإدارية أن تتم بدون معلومات دقيقة ومحددة عن كل وظيفة ، والإهتمام بعملية تجميع وتصنيف وتبويب وتحليل المعلومات الإدارية المطلوبة في الشكل المناسب ومعالجتها بشكل يؤدي إلى عرضها واستخدام نتائجها لمساعدة الإدارة ومتخذي القرار على كافة المستويات باتخاذ القرار المناسب (السامرائي ، الزعبي ، 2004 : 28)

وتتجلى أهمية جودة المعلومات بمثابة العنصر الأساسي للعمل الإداري في جميع المستويات الإدارية للمنظمة ، فهي تعتبر المدخلات الرئيسية في اتخاذ القرارات ، فجودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية (السيد ، 2004 :107) ، لذلك تحتاج عملية اتخاذ القرار إلى المعلومات الجيدة ذات الصلة بالقرار المطلوب توفيرها في الوقت المناسب ، فهي المادة الأولية لصنع القرار (الصيرفي ، 2009 : 272)

ويمكن القول بوضوح أن مدخلات القرار هي المعلومات المتاحة عن المشكلة من حيث اسبابها وطبيعتها وحدودها والمعلومات المتاحة عن الحلول الممكنة والنتائج المتوقعة لكل بديل (ياسين ،2009 :16) ، لذلك يحتاج صانع القرار إلى جودة عالية من المعلومات تساعدة في اتخاذ القرار الناجح والأكثر فاعلية .

ويشير (ياسين ، 2009 :16) أن القرارات الحديثة اليوم لا تعتمد على المعلومات حسب بل على تقنيات التحليل والنمذجة والبحث عن المثالية في الحلول المقترحة وهذا ما تستطيع أن تقدمه منظومات وتقنيات المعلوماتية ومن بينها نظم مساندة القرار .

وتلعب نظم دعم القرار دور كبير في عملية دعم وتحسين فاعلية اتخاذ القرار ، وذلك من خلال ما تقدمه لمتخذي القرار من توفير المعلومات الدقيقة والملائمة التي يمكن الحصول عليها عند الحاجة ، وما تقدمه من دعم أو مساندة لتسهيل وتبادل المعلومات وقدرتها على معالجة المعلومات الأولية و نمذجة المشكلات وتقديم الحلول لمتخذي القرار لاتخاذ القرار الأكثر صوابا .

(2-2) : جودة المعلومات :

تعد المعلومات هي القاعدة الأساسية للأبحاث العلمية المختلفة، ولاتخاذ القرارات السليمة، ونتيجة لقاعدتها الواسعة فقد تطورت مفاهيمها، ونتجت مصطلحات كثيرة ارتبطت بها، لتوسع مكوناتها(إبراهيم ، 2013 :13)

ويبين(English,2009:4) أن المعلومات المضللة بطبيعة الحال، هي أسوأ سيناريو يضر بالأفراد والمنظمات، و كذلك المجتمع ، ماليا ونفسيا، واجتماعيا.

مفهوم جودة المعلومات والمصطلحات المرتبطة بها:

تناول عدد من الباحثين مفهوم جودة المعلومات ، وعبر عنها الآخرون بخصائص والسمات الجيدة للمعلومات .

وقبل البحث في توضيح مفهوم جودة المعلومات، لا بد من بيان مفهوم الجودة ، حيث للجودة مفاهيم متعددة الجوانب ، فلو رجعنا إلى قاموس أبن منظور يحدد أصل الجودة هي (الجود) والجيد نقيض الردئ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل ، وأجاد الشيء جوده أي صار جيدا، وفي قاموس

أكسفورد تعنى الجودة صفة أو درجة كفوؤة يمتلكها شيء ما، كما تعنى درجة الامتياز لنوعية جيدة من المنتج (الشهربلي ، 2010 :47)

فقد عرف أرماند فيجنبوم 1956 الجودة بأنها الرضا التام للعميل ، واما ديمنج 1986 فيرى أنها درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة، ويدعو جوزيف جوران 1989 إلى دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد بإعتباره الحكم النهائي (البرواري ، باشيوة ، 2011 :138).

أما بالنسبة للمعلومات يشير(الشهربلي ، 2010 :7) تعددت تعريفات المعلومات فهناك اتفاق شبه عام نحو "بيانات تمت معالجتها" أو أنها سلعة (Commodity) يتعامل بها من خلال قطاعها الاقتصادي والصناعي ، أو أنها العقل الحقيقي للحاسوب .

حيث يعود تحليل أصول اصطلاح المعلومات إلى "الأصل اللاتيني للعناصر التي يتألف منها هذا الاصطلاح، فكلمة (Forma) تعني مظهرا، أو رقما، أو صورة، أو إشارة، أو قاعدة، أو نهجا. أما كلمة (Formatio) فتعني إبداعا، أو تشكيلا، أو تمثيلا وصفيا. ويأتي الفعل اللاتيني (Formar)، فيستخدم لوصف فعل يمارسه المرء بقصد صياغة، أو تشكيل، أو تصوير، أو تمثيل، بغرض تعليم الغير، أو تثقيفه، وإرشاده وتوجيهه، أو ترسيخ مفهوم معين (القهيوي وآخرون ، 2013 :74)

ويعرفها (Alter): "بأنها بيانات شكلها ومحتواها ملائمة للاستخدام "، ويراها (OBrien)، بأنها "بيانات حولت لتصبح مفيدة وذات معنى لمستخدميها ". أما (Laudon & Laudon)، فيعبر عنها "بالبيانات التي تم صياغتها بشكل ذي معنى ومفيد للأفراد".(إبراهيم ، 2013 :15)

ويشير كلاً من (السامرائي ، الزعبي ، 2004 :24) أن المعلومات هي عبارة عن البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع ونحصل على

المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين .

وعبر عنها (ياغي ، 2010 :178) هي البيانات التي يتم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد والتي لها قيمة للمدير متخذ القرار حيث إنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار .

ويراها (Pollard, et…al,2010:473) المعلومات هي البيانات التي تم تنظيمها ليكون لها معنى و قيمة لمستلمها.

فمن خلال توضيح مفهوم الجودة ومفهوم المعلومات ، يعرف (النجار ، 2007 : 34) جودة المعلومات على أنها الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المنظمة بشكل عام ، فيما يرى (long , 2011) أن جودة المعلومات عبارة عن مجموعة مصطلحات الدقة ، والتحقيق ، والإكتمال ، والملائمة ، والوقت المناسب التي تصف بها ، وفي ذات السياق يبين (السيد ، 2004 :107) إن جودة المعلومات تتحدد بطريقة إستخدامها بواسطة متخذ القرارات ، حيث أن هناك ثلاث عوامل هي منفعة المعلومات لمتخذ القرار ، درجة الرضاء عن المعلومات من قبل متخذ القرار ، الأخطاء والتحيز.

فيما وصفها (Eppler,2006:1) جودة المعلومات هي كفائة و صحة وملائمة استخدام المعلومات .

أهمية المعلومات للمنظمات :

تعتبر المعلومات العصب المحرك لكافة أنواع القرار المتخذة في أية منظمة سواء كانت هذه المنظمة عامة أو خاصة، تقدم الخدمات أو خاصة تهدف إلى الربح، وقد ساهم التطور الهائل في تكنولوجيا الحاسوب في تطوير طرق توفير معلومات بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرار.(الخفاف ، العتيبي ،2012 : 19)

ويؤكد (English,2009:7) بأنه لا يمكن أن تؤدي المنظمات عملها أو ان تنجزه بشكل فعال في عصر المعلومات الناشئة دون النظر الى جودة المعلومات، فإن معظم المنظمات لا تمتلك ما يكفي من جودة المعلومات لتمكينهم من التنافس.

وتبرز أهمية المعلومات في بعض القرارات التنظيمية ، حيث أن قرارات الإدارة العليا تحتاج إلى معلومات دقيقة وصحيحة حول بيئة المنظمة وحقائق وبيانات إحصائية تتعلق بالمستفيدين من خدمات المنظمة (ياغي ، 2010 :173)

كما تلعب المعلومات دوراً هاماً في التخطيط واتخاذ القرارات وإجراء العمليات والأنشطة داخل المنظمة ، ويعتمد ذلك على جودة تلك المعلومات ، إذا أن عدم توفر خصائص نوعية فيها سيؤدي إلى مخرجات عديمة الجدوى . (النجار ، 2007 : 35)

ويؤكد (الصيرفي ، 2009: 280) أهمية المعلومات بأنها تتصف بخصائص متعددة تكسبها القدرة على لعب هذا الدور وتتجلى هذه الخصائص في قدرة المعلومات على التشكل والسيولة والظهور في أشكال مختلفة (قوائم – أشكال بيانية – رسوم متحركة – أصوات ناطقة) وقابلية نقلها، وكذلك وفرتها بشكل جعل الكثير من الباحثين للسيطرة عليها والتحكم فيها وسهولة نسخها حيث يستطيع مستقبل المعلومات نسخها بوسائل سهلة للغاية.

أبعاد جودة المعلومات :

يصف كلاً من (الخفاف ، العتيبي ، 2012 : 20) نوعية المعلومات المطلوبة هي التي تنعكس على نوعية القرار التي سيتم اتخاذها، من هنا برزت الحاجة إلى توفير آلية مناسبة لتقييم مدى جودة هذه المعلومات .

هذا وتشير الأدبيات المتخصصة و الأبحاث النظرية أن أبعاد جودة المعلومات عديدة تضمنت خصائص أو سمات المعلومات ، حيث أشار إليها (ArAzy, et…al,2011) ،(تعلب ، 2011:40–41) إن معايير جودة المعلومات المطلوبة هي السرعة والسهولة والوضوح و الشمول و الدقة والتكامل و الملاءمة ، الوقت المناسب ، المرونة ، والموضوعية ،عدم التحيز ،التركيز ، الصلاحية ، وسلامة وسرية المعلومة ، التكلفة ، قابلة للقياس ، التأكد ، الدلالة ، درجة التفصيل ، كفاية المعلومات ، المصدر ، القيمة وذات الصلة .

ولقد تناول (النجار، 2007 :34–39)، (O'Brien, Marakas,2011:427) خصائص جودة المعلومات من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي : البعد الزمني ويحتوي (التوقيت ، التداول والحداثة ، التوتر والتكرار ، الفترة الزمنية) ، وبعد المحتوى (الدقة ، الصدق والثبات ، الواقعية ، الملائمة والشمولية ، الإيجاز، المدى ، الأداء) ، البعد الشكلي (الوضوح ، الترتيب والمرونة ، التقديم ، التفاصيل ، الوسائط) ، ، بينما عبر عنها (محمد ، 2010 :23) بمدى ملائمة المعلومات ، جودة المعلومات، ثراء المعلومات، كم المعلومات، توقيت الحصول على المعلومات ، إتاحة المعلومات) و أشار إليها (Haag , Cummings ,McCubbrey,2009:6-8) بثلاثة ابعاد الوقت و المكان و الشكل .

ويوضحها (القهيوي وآخرون ، 2013 : 85) بأنها تتمتع بخصائص وهي السيولة، وقابلة للمشاركة ، وقابلية نقلها ، وزيادة قيمتها بزيادة حجم استخدامها، و قابلة للتلف والاندثار، وزيادة قيمتها بزيادة دقتها، و سهولة نسخها.

وتركز هذه الدراسة على بعض متغيرات أبعاد جودة المعلومات وهي (البعد الزمني: الوقت المناسب ، السرعة و سهولة الحصول على المعلومات) ، (البعد الشكلي : الوضوح ، الشمولية) ، (بعد المحتوى : الدقة ، الملائمة ، الموضوعية ، السرية) .

و يرتبط نجاح عملية اتخاذ القرار بتوفير المعلومات الملائمة، وتشير الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات و10% على قدرات ومهارات متخذ القرار، ومن هنا يتضح أهمية ودور المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار ومن أهم هذه الخصائص التي يجب أن تتوافر في المعلومات المقدمة لمتخذ القرار والتي تكون ذات قيمة لمستخدميها، حيث سيتم عرضها وفق ثلاثة أبعاد رئيسة هي البعد الزمني وبعد المضمون(المحتوى) والبعد الشكلي وفق ما توصل إليه (الفقي ، 2012 :136-140) .

أولا- البعد الزمني Temporal Dimension: يتضمن هذا البعد الجوانب التالية:

1- التوقيت Time Lines: ويقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار وقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على متخذ القرار أن يكون قادرا على الحصول على المعلومات في وقت الحاجة إليها.

2- الحداثة Currently: أي يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لمتخذ القرار حيث تلعب الحداثة دورا مهما في جودة المعلومات إذ تقل قيمة المعلومات بتقادمها.

3- الفترة الزمنية Time Period: ويقصد بها الفترة الزمنية المطلوب توفير معلومات عنها.

ثانيا- بعد المضمون (المحتوى) Content Dimension: ويتضمن هذا البعد الجوانب التالية:

1- الدقة Accuracy: ويقصد به خلو المعلومات من الأخطاء حيث إن دقة المعلومات تساهم في جودة القرارات، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى الدقة في المعلومات المطلوبة حسب الحاجة إلى الاستخدام وطبيعة المشكلة.

2- الصدق والثبات Validity & Reliability: هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها وأن تكون المعلومات التي يقدمها النظام تمتاز بالصدق والواقعية وتتطابق مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا وتوجها.

3- الملائمة Relevancy: أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ولها دور في تحسين عملية اتخاذ القرار، ولابد أن تكون ملائمة للموضوع ولها صلة بالمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها.

4- الشمولية Completeness: ويقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى يتمكن متخذ القرار من تأدية وظائفه المختلفة، وعلى متخذ القرار أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات ما يسمى بـ (الإغراق).

5- الإيجاز Conciseness: أي تقديم المعلومات اللازمة للأنواع المختلفة من القرارات، وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لابد من الإيجاز دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع، ويمكن لمحلل النظم أن يساعد متخذ القرار على تحقيق هذه المهمة بطريقة منطقية.

ثالثا- البعد الشكلي Form Dimension:

يتعلق البعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومة وتكون حاضرة لمن يطلبها، فهي تتعلق بالإجابة على تساؤل (كيف) ويتضمن الجوانب التالية:

1- الوضوح Clarity: يقصد به تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمهما من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن متخذ القرار من الوصول إلى قرارات صائبة.

2- التنظيم regulation: ويقصد به تقديم المعلومات بترتيب وتنسيق ضمن معايير محددة مسبقا كي يتم تعظيم الاستفادة منها.

3- المرونة Flexibility: يقصد بها قابلية المعلومات على التكيف أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق، لذلك يجب أن تكون المعلومات متوافرة بشكل مرن يمكن استخدامه مع الأنواع المختلفة للقرارات بفاعلية.

4- العرض Presentation: وقصد به طريقة عرض المعلومات، أي أن تقدم بشكل مناسب كأن تكون مختصرة أو تفصيلية، أو بشكل كمي أو وصفي أو أن تعرض على شكل جداول توضيحية.

المعلومات وعلاقتها بالبيانات والمعرفة:

بعد توضيح مفهوم المعلومات وجودتها وفق الدراسات والمراجع التي تم الإشارة إليها ، لابد أن تبين هذه الدراسة علاقة المعلومات مع البيانات والمعرفة في اتخاذ القرارات ، حيث يتضح أن ما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الاستفادة منها، لذلك يستخدم للتمييز بين البيانات والمعلومات معياران: أولهما درجة الاستفادة، والثاني المعالجة؛ أي أن المعلومات إذا تم إجراء المعالجة عليها وحققت الفائدة لمتخذ القرار تعتبر معلومات. (الفقي ، 2012 :135)

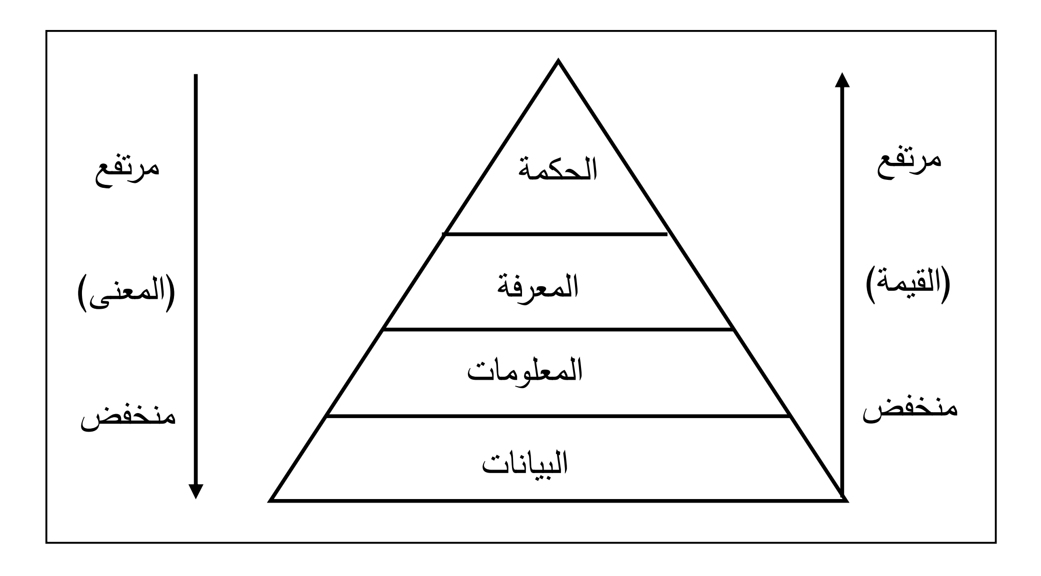
ويعرف (حجاجحه ، 2010 :103) البيانات بإنها مشتقة من الكلمة الأصلية (بين) والمشتقة هي الأخرى من كلمة (بيان) وهو ما يتبين به الشيء، ويقابلها باللغة الإنجليزية (Data) وهي تشير إلى الحقائق والأرقام والرموز والمصطلحات والإحصاءات المجردة (الخام) والتي لا يوجد أي ترابط بينها.

أما المعرفة عبر عنها (إبراهيم ، 2013 :83) هي نتيجة لتراكم معلوماتي نشأ بخواص متطورة لا تحتاج سوى بذل الجهود من أجل تنظيمه وتوظيفه، وبما يجعله أكثر تيسيرا وفاعلية وكفاءة، ولكي يحاط موضوع المعرفة وعلاقته بالمعلومات وما لهما من علاقة في عملية صنع واتخاذ القرار بشمولية أكبر.

لكن (Fernandez) ينظر إلى المعرفة على أنها: "اختلاف عن البيانات والمعلومات بنظرتين: الأولى تعد المعرفة في المستوى الأعلى في الهرم الإداري، ثم المعلومات في المستوى المتوسط، فالبيانات في المستوى الأدنى، وبهذا فإن المعرفة تكون ذات قيمة أعلى من الاثنين. أما الثانية فتعرف المعرفة بأنها الاعتقاد السائد للعلاقات حول المفاهيم ذات العلاقة ضمن نطاق محدود. فالمعرفة تساعد في إنتاج المعلومات من البيانات ".(إبراهيم ، 2013 :84-85)

شكل (2−1)

العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة



المصدر (Bernstein,2009)

وتطرق (القهيوي وآخرون ، 2013 : 99) علاقة المعلومات بالمعرفة ، حيث رافقت المعرفة منذ القدم المعلومات، وتحدث عنها الفلاسفة والمفكرين بمختلف الأطياف البشرية، وأكد عليها القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة، وكان لها الدور المؤثر في تطوير المجتمعات وبمختلف الجوانب الإنسانية، فالمعلومات هي المادة الأولية الأساسية وثمرتها هي المعرفة.

وتعد المعرفة من الأمور الأساسية التي يجب أن يتوسم بها صانعوا ومتخذو القرار، وتأتي هذه المعرفة عن طريق التدريب والممارسة والاحتكار، وتتولد نتيجة المعلومات المكتسبة، والتي تطور ضمنيا أو ظاهريا. (إبراهيم ، 2013 :89)

كما ينظر (Adair,2010:3-4) ان اتخاذ القرار و حل المشكلة مرتبطة بشكل وثيق مع المعلومات و المعارف.

المعلومات ودورها في اتخاذ القرار:

من المعروف ان المعلومات ليست دائمة حيث غالبا ما تكون جزءا من المشكلة، في حين أن الهدف الرئيسي للمعلومات في مكان العمل هو من أجل تمكين اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة، حيث من الممكن أن تؤدي أيضا إلى آثار سلبية عديدة. (Eppler,2006)

والمعلومات أهم مقومات اتخاذ القرارات، حيث تتوقف نوعية القرار على طبيعة ما يتوافر للمسئول عن اتخاذه من معلومات، وقد ارتبط الاهتمام بالمعلومات بالسعي نحو التحول عن أسلوب التجربة والخطأ إلى أسلوب المخاطرة المحسوبة في اتخاذ القرارات. (إبراهيم ، 2013 :175)

ويشير (الفقي ، 2012 :118) إن المعلومات ذات أهمية كبيرة لمتخذ القرار لممارسته لوظائفه، وإن هذه الأهمية تتماشى مع وجود قصور في مشروعات الأعمال يجعل هناك شكوى دائمة من متخذي القرار من ندرة المعلومات وتأخرها وقت الحاجة إليها، وعدم دقتها في أغلب الأحوال أو عدم ملاءمتها للأغراض المحددة.

ويتناغم مع هذا الرأي (تعلب ، 2011 :35) أن القرار والمعلومات وجهان لعملة واحدة فلا قرار بدون معلومات تضمن له الولادة الصحية وتحديث المعلومات يضمن صيانة القرار بمعنى أن يظل حيا فعلا فيطول عمره.

ويرى (Wang،2005:8) ان سلطة اتخاذ القرار للمدراء ، و القدرات التشغيلية للفنيين و التجديد لمعارف و معلومات العاملين بشكل عام كلها تعتمد على المعلومات المتاحة لعملهم.

ففقر المعلومات من المؤكد إنها أخطر الأعداء، فالقرار رؤية، يتخذ للمستقبل، وبدون رؤية المستقبل وتوقع متغيراته يولد القرار ضعيفا بمقدار ضعف المعلومات وفقرها (تعلب ، 2011 : 39)

ويؤكد (الخفاف ، العتيبي ، 2012 : 21) في حالة غطت المعلومات كافة جوانب الموضوع فإنها تعطي متخذ القرار إلماما كاملا بهذا الموضوع، وتضع أمامه تصورا يمكنه من اتخاذ قراره بثقة بسبب كمال وشمولية المعلومات المتوفرة لديه، كذلك يجب أن تكون المعلومات دقيقة خالية من الأخطاء لأن وجود الأخطاء فيها يمهد إلى اتخاذ قرارات غير سليمة قد تنعكس سلبيا على المنظمة. وهذه المعلومات إذا توفرت بعد مرور وقت الحاجة إليها أصبحت عقيمة الفائدة لمتخذ القرار. فإذا احتاجت الإدارة العليا إلى معلومات لاتخاذ قرار قبل وقت محدد ووصلتها هذه المعلومات بعد تلك الفترة أصبحت هذه المعلومات غير ذي فائدة لمتخذ القرار لعدم تمكنه من الاستفادة منها في اتخاذ القرار المطلوب في ذلك الوقت المحدد. وبعد ذلك كله فإن المعلومات التي يجب توفيرها للإدارة العليا يجب أن تكون ذات صلة وثيقة بالموضوع المراد التعامل معه وبأمور أخرى تهم متخذ القرار.

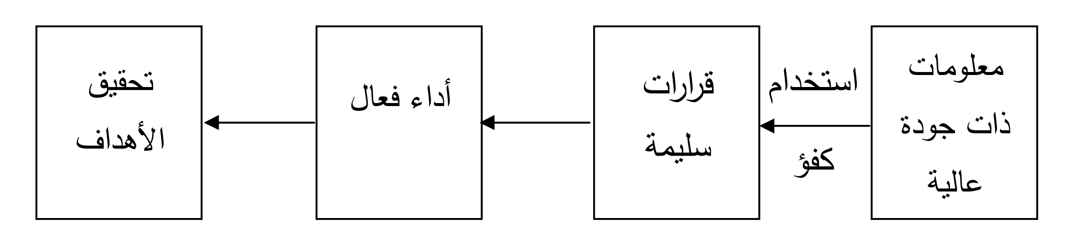
ويعزز (الصيرفي ،2009 :284) المعلومات هي أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعه، وبقدر توافر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المسئول بقدر ما تكون دقة القرار وصحته، وإذا كانت نوعية القرارات التي يتخذها الفرد تتوقف على قدرته على اتخاذها، فإنها أيضا تتوقف على نوعية المعلومات المتصلة بالمشكلة المطروحة، ومدى صلاحية هذه المعلومات.

ويرى (حجاحجة ، 2010 :114-115) المديرون في كافة المنظمات يحتاجون إلى المعلومات وكذلك الحال بالنسبة لمن يشغلون الوظائف الإدارية المختلفة وبكافة مستوياتهم

الوظيفية، ونجاح أي عملية إدارية يتحدد بمدى تنفيذ الوظائف بطريقة كفؤة وهذا يعتمد على احتياجات المديرين للمعلومات بصورة مناسبة، وذلك لأن شاغلي الوظائف الإدارية يتطلب عملهم اتخاذ القرارات، وهذا يتطلب ضرورة توافر المعلومات اللازمة لتكون القرارات علمية ومبنية على حقائق ثابتة، وعلى العكس من ذلك إذا كانت المعلومات ضعيفة ولم تتأتى في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة كان القرار هشا وبالتالي يختل عمل المنظمة، الشكل يبين أهمية المعلومات في العملية الإدارية.

شكل (2-2)

أهمية المعلومات في العملية الإدارية



المصدر : (حجاحجة ، 2010 : 115)

وحدد (Kelkar,2009:11) دور المعلومات المهم في عملية اتخاذ القرار:

- أوقات الاستجابة بالغة الأهمية
- تكلفة الفرص الضائعة عالية
- اتخاذ القرارات على نحو متزايد تعتمد على المعلومات
- صنع القرار ينطوي على الاستخدام الحكيم للبيانات والمعلومات
- الذكاء
- تحديد المشكلة، وتعريف المشكلة
- التصميم

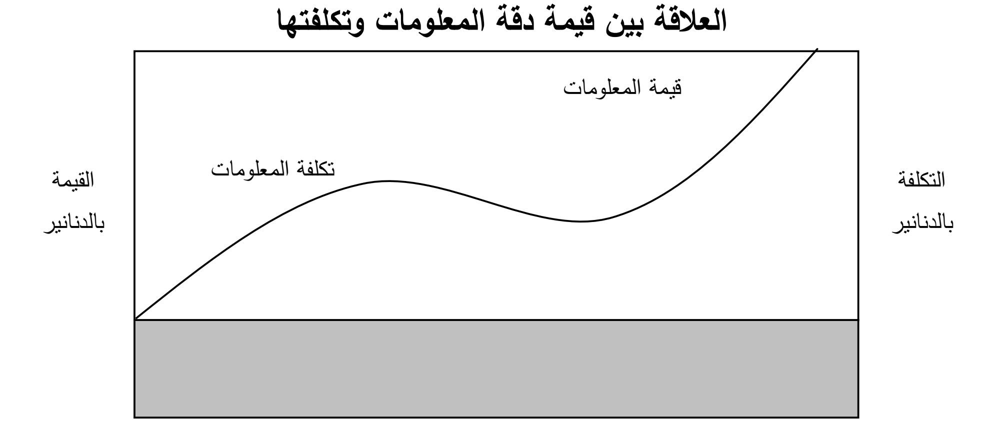
- إنشاء البدائل
- الاختيار
- المقارنة بين البدائل

تقييم قيمة دقة المعلومات وعلاقتها بالتكلفة وأساليب قياسها :

يقصد بالدقة في المعلومات هو التحرر من الأخطاء والتحريف وذلك من خلال اعتماد أسلوب الرقابة الملائمة على المدخلات والمخرجات والعمليات ، و درجة الدقة تعتمد على تكلفة الحصول على المعلومات وقيمة الوصول إلى نسبة معينة من الدقة، عليه فإن المعلومات الخاطئة تكون قليلة القيمة، فضلا عن إنها قد تؤدي إلى صنع قرارات خاطئة تؤثر سلبا على كفاءة المنظمة، هذا يعني أن قيمة المعلومات تتصاعد بسرعة كلما زادت درجة الدقة ، إذ تساعد المعلومات الدقيقة في صنع أفضل القرارات، من جهة ثانية فإن التكاليف تتصاعد أيضا بمعدلات سريعة كلما زادت درجة الدقة (الطائي ، 2004 : 120-121) .

شكل (2-3)

العلاقة بين قيمة دقة المعلومات وتكلفتها



المصدر :(الطائي ، 2004 : 120-121) .

فيما يصف (الشهربلي ، 2010 :8) قيمة المعلومات هي المنفعة التي تعود على المنظمة من جراء استخدام المعلومات المتاحة ، وهي القيمة التي يحصل عليها المستفيد والتي ينتج عنها تأثير وتغيير في اتخاذ القرار، وهي القيمة الناتجة عن اتخاذ القرار في ضوء المعلومات مطروحا منها تكلفة الحصول عليها.

ويعرف (الشهربلي ، 2010 :9) تكلفة القيمة هي التكاليف التي تتحملها المؤسسة في سبيل الحصول على المعلومات، وهي نوعين (تكاليف رأسمالية) و(تكاليف إيرادية).

أساليب قياس قيمة المعلومات وفاعلية النظام :

في سياق جودة المعلومات ، يجب ان يوفر الإطار منهجية ومجموعة موجزة من الأمور لتحليل وتقيم جودة المعلومات ، حيث حدد (Eppler,2006:58) خمس نقاط ، اولا، تحديد مشاكل جودة المعلومات بمنهجية عالية ، ثانيا تحليل هذه المشاكل بشكل مفصل ، ثالثا يجب أن يكون الإطار مفيدا لتقييم (او رصد) حلول لمشاكل جودة المعلومات بناءا على تحليل المشاكل، رابعا، يجب ان تعمل على توفير طرق من اجل تصميم و ادارة حلول مناسبة ، و اخيرا، يجب ان يكون الإطار أدة تعليمية.

و تناول (الطائي ، 2004 : 186-189) مقاييس عدة منها :

1- مقياس قيمة المعلومات حيث يستخدم (Pankoff & Virgil) هذا المقياس مستعينا بأربعة مقاييس أثر المعلومات في التوقعات، والمدى الذي تساهم فيه المعلومات في أعداد توقعات جيدة، وأثر المعلومات في القرارات، والمدى الذي تساهم في صنع قرارات جيدة، إذ يفترض مراعاة العلاقة بين التوقعات والقرارات وبين نوع المعلومات المستخدمة وكيفية الاستخدام.

2- مقياس الأداء الفردي للمستفيد: يفترض هذا المقياس وجود علاقة مباشرة بين خصائص المعلومات التي يوفرها النظام وبين الأداء الفردي في صنع القرارات على النحو الذي يجعل صانع القرار يتميز على أقرانه عند صنع القرار أو القرارات المماثلة.

فيما حدد (الشهربلي ، 2010 :9-10) طرق أخرى للقياس منها :

3- قانون باريتو لتحديد قيمة الاستهلاك للمعلومات من خلال مصادر معلوماتها المتنوعة ومدى الاستثمار لهذه المصادر.

4- المسار الحرج (CPM) لبيان الوقت الأمثل لقيمة المعلومات المنقولة أو المنتجة بجميع إجراءاتها وبمسارها الصحيح .

5- القياس البراغماتي: الذي يعتمد على قيمة المعلومات وكميتها ، حيث يقوم بعملية تحليل المعلومات لتكون ملائمة لأي متخذ قرار في أي وقت كان متى ما تم التعامل معها في كميتها، وذلك بأستخدام النموذج البراغماتي الذي يبنى على الافتراضات التالية :

الأولى: الترابط المتداخل بين المعلومات وصنع القرار.

الثانية: القدرة على قياس أو تحديد كمية المعلومات من خلال تفاعلها مع البيئة.

الثالثة: اتخاذ القرار وبناءه يعتمد على المشاهدات الفعلية

القياس البراغماتي يقيس المعلومات بمفهوم تأثيرها على حالة اتخاذ القرار عندما تكون حالة القرار معروفة فإنها تمثل وصفا كاملا لمتخذ القرار وفهما كاملا لمستوى مهمة القرار المحدد في الوقت المحدد ، ويتم ذلك من خلال المعادلة الرياضية (الشهربلي ، 2010 :30)

$$I = \text{Log}2n$$

I= كمية المعلومات

n= عدد الرسائل الممكنة ذات الاحتمال المتكافئ

ان كمية المعلومات التي ينتجها هذا النموذج مثل النصوص (الملفات ، الرسائل) تكون موازية إلى القيم المختلفة في حالة متخذ القرار قبل وبعد استلام الرسائل أو الملفات ، وذلك بإستخدام التكرار المتجمع النازل إلكترونياً .

ويبين (Baskarada , 2009:141-143) من اجل التحقق و التاكد من جودة المعلومات ، يجب ادارة العمليات المتعلقة بها و التحقق من تحسينات ادارة الأداء المستمر لجودة المعلومات ، وذلك من خلال مؤشرات الاستحقاق للحصول على المعلومات و مؤشرات الاستحقاق لتحليل المعلومات .

ويرى (Kelkar,2009:58) يمكن قياس جودة المعلومات بشكل غير مباشر فقط من خلال مستوى الرضا عن عملية اتخاذ القرار، وعمليات التأخير.

فيما ينظر (wang،2005:10) اساليب قياسها من خلال استخدام نماذج جودة المعلومات، واستبانات لتقييم جودة المعلومات في المؤسسات و تقنيات التحليل و قياسات تفسير جودة المعلومات ، و استخدام مسح البيانات و التحليل الاحصائي .

(2-3): نظم دعم القرار:

دعم القرار هو الطريق إلى اتخاذ القرارات القائمة على الجودة، واتخاذ القرار المناسب في الأعمال عادة على أساس نوعية البيانات وتحليلها وإيجاد الاتجاهات التي توصل إلى إيجاد أفضل الحلول من بين البدائل المتاحة ، و نظم دعم القرار يركز ببساطة على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة القرارات. (إبراهيم ، 2013 :171)

من هنا يأتي دور نظم المعلومات الخاصة بدعم القرارات في توفير تلك المعلومات ، و هذه النظم المبنية على الحاسوب ستوفر الإطار المطلوب للحوار بين المدير وبين نظم دعم القرار، من أجل الحصول على المعلومات المناسبة لدعم عملية اتخاذ القرارات العليا. (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 20)

مفهوم نظم دعم القرار:

تناول عدد من الباحثين مفهوم نظم دعم القرار، وقبل بيان هذا المفهوم يجب توضيح المصطلحات المتعلقة به كالنظام و دعم والقرار .

حيث يعرف (الفقي ، 2012 :21) النظام هو أي مركب من مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتفاعلة التي يختص كل جزء منها بوظيفة معينة، مع وجود درجة من التعاون والتكامل بين تلك الأجزاء في أدائها لوظائفها.

ويبين (النجار ، 2007: 125) معنى الدعم Support إذ أن نظم دعم القرار تدعم، ولا تحل محل المدير في اتخاذ القرار، بل تهيئ للمدير الأساليب المناسبة للظاهرة المدروسة ويترك اتخاذ القرار النهائي للمدير.

أما القرار هو اختيار بديل معين من بين مجموعة من البدائل. وتعرف عملية اتخاذ القرار على أنها: نشاط ذهني فكري موضوعي يسعى إلى اختيار البديل الأنسب للمشكلة على أساس مجموعة من الخطوات. (تعلب ،2011 : 34)

ويعرف (الصيرفي ، 2008 :11) القرار بأنه عملية عقلانية تتبلور في الإختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة ، ويرى (ياغي ، 2010 : 15) أنه عملية أختيار بديل معين من بين عدة بدائل لمواجهة موقف معين أو لمعالجة مشكلة أو مسألة تنتظر الحل المناسب .

فمفهوم نظم دعم القرار (DSS) ظهر في بداية السبعينات من قبل سكوت مورتون تحت اسم نظم دعم الإدارة Management Support System (MSS) وبالنسبة لـ DSS فهو يعد مصطلحا حرا، أي أنه غير متفق على تعريف موحد له لكونه علما جديدا ولكثرة المتخصصين الذين يتناولونه في الوقت الحاضر.(السالمي ، 2005 : 62-63) .

ويضيف (Turban, et…al,2011:16) حيث وضع سكوت مورتون أساسا مفهوم رئيسي لنظام دعم القرار، وقال انه يعرف نظم دعم القرار بأنه "النظم الحاسوبية التفاعلية التي تساعد صانعي القرار استخدام البيانات والنماذج لحل المشاكل غير المنظمة"،

نظم دعم القرار هو مجموعة متكاملة من البرمجيات ، الحزم الجاهزة ، النماذج ، أدوات المعالجة ، تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة ، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل ، وتقديم برامج إدارة وإنتاج الحوار فهو يسمح لصانعي القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه ، لإسترجاع المعلومات التي تفيد في صنع القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة (النجار، 2007 : 125).

فيما وصفه (إبراهيم ، 2013 :171) هو أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسبات هذه النظم تقوم بتيسير التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين في نظام دعم القرارات يكون الهدف من تفاعل العنصر البشري مع تكنولوجيا المعلومات هو توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرارات.

وقد عرفها كين وسكوت مورتون (Keen & Scott Morton) على أنها: "استخدام موارد الأفراد مع قدرات الحاسوب لتحسين جودة القرار، وهي نظم معتمدة على الحاسب لدعم متخذي القرار الذين يتعاملون مع مشاكل غير وشبه مهيكلة. (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 26)

ويؤكد (O'Brien, Marakas,2011:431) انظمة دعم القرارات هي عبارة عن انظمة معلومات قواعد الحاسوب التي توفر معلومات دعم فعالة للمدراء و اخصائي الاعمال خلال عملية اتخاذ القرار.

وعبر عنها . (Marakas,2003:6) دعم اتخاذ القرار هو نظام تحت سيطرة واحد او اكثر من صناع القرار حيث يساعد اتخاذ القرارات من خلال توفير مجموعة من الأدوات تهدف إلى اتخاذ القرارات لتحسين فاعلية نتائج القرار النهائي.

ويرى (Sauter,2010:5) هناك طريقة واحدة لتحقيق هدف جمع المعلومات و النماذج المناسبة لصنع القرار هو استخدام نظم دعم القرارات، فهي انظمة قواعد بيانات حاسوبية تجمع مجموعة متنوعة من المصادر، و تساعد في تنظيم وتحليل المعلومات، وتسهيل تقييم الافتراضات التي يقوم عليها استخدام نماذج محددة.

من خلال التعريف فان نظم دعم القرار لا يقدم خيارات ، فإنه يساعد فقط في إتخاذ القرارات من خلال نماذج التحسين و النماذج المقترحة غالبا ما تكون مفيدة في تصنيف البدائل (Kelkar,2009:72)

إن الفكرة الجوهرية التي تستند عليها نظم مساندة القرارات هي بناء نظم تعطي المستفيد النهائي أدوات مفيدة لتحليل البيانات بإستخدام النماذج وقواعد البيانات ، وتقديم الحلول الممكنة للمشكلات المعروضة (ياسين ، 2009 : 25)

وتساهم نظم دعم القرار بشكل كبير في تعزيز كفاءة وفاعلية عملية اتخاذ القرار وتحسينها ، من خلال صنع قرارات افضل وغير مكلفة وأكثردقة في إطار السعي إلى البقاء والنمو و الربحية في عالم تحكمه قواعد الإنفتاح والمنافسة الشديدة (الطائي ،2009)

وتمحورت بعض الدراسات في قياس متغيرات نظم دعم القرار في خاصية الاتصالات ، النماذج ، المعرفة ، البيانات ، المستندات (Alnajjar &Al-Zoubi ,2012) ، والبساطة وسهولة التحكم بالنظام ، المرونة والقدرةعلى التكيف ، سهولة وإمكانية الإتصال (حمزة ،2010)

أهمية نظام دعم القرار:

أصبحت هناك حاجة ماسة إلى المعلومات بأسرع وقت لاتخاذ قرارات سريعة في ضوء هذه المعلومات وتكون صائبة في نفس الوقت ومبنية على دراسات بالغة الدقة والأهمية، وظهرت عدة نظم تهتم بهذه المجالات منها نظم المعلومات الأدارية ، نظم المعلومات التنفيذية ، ونظم الخبيرةS ومن ضمن هذه النظم النظام المتخصص في عملية اتخاذ القرار ويسمى Decision Support (DSS) System، ويخدم هذا النظام الإدارة العليا في اتخاذ القرار التي تخدم أهداف المؤسسة، كما أن نظم دعم القرار يساعد كافة المستخدمين بغض النظر عن المستوى الإداري في اتخاذ القرار الإدارية (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 87).

وأشار (Turban, et…al,2011:9-10) يرجع أسباب استخدام أنظمة دعم القرارات المحوسبة ، تنفيذ العديد من العمليات الحسابية بسرعة وبتكلفة منخفضة ، تحسين الاتصال والتعاون ، زيادة الانتاجية لاعضاء المجموعات ، تحسين ادارة المعلومات ، تحسين الجودة و النوعية لعملية اتخاذ القرارات .

لذلك تعتبر المعلومات المنتجة من نظم المعلومات يجب أن تتوفر فيها الشروط والخصائص العالية الجودة حتى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات أو في إجراء أية عمليات أو أنشطة داخل المنشأة (تعلب ، 2011 :41)

ويؤكد (تعلب ، 2011 :120) إن نظام دعم القرارات يركز ببساطة على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة ومدى ملاءمة المعلومات المتاحة، مدى كفاية المعلومات المتاحة وعدد البدائل المطروحة، مدى مناسبة النماذج المستخدمة لتحليل المشكلة وذلك كله في نقطة محددة من الزمن هي وقت اتخاذ القرار.

أنواع القرارات في نظم دعم القرار :

ويورد (تعلب ، 2011 :126−127) ، و(حجاحجه ، 2010 :69) أنواع القرارات في نظم دعم القرارات

القرارات المهيكلة أو القابلة للبرمجة (Structured): وهي تلك القرارات التي تكون جميع خطوات عملية اتخاذ القرار لها مبرمجة.

القرارات شبه المهيكلة أو شبه القابلة للبرمجة (Semi – Structured): وهي تلك القرارات التي تكون بعض خطوات عملية اتخاذ القرار لها مبرمجة والبعض الآخر ليست مبرمجة.

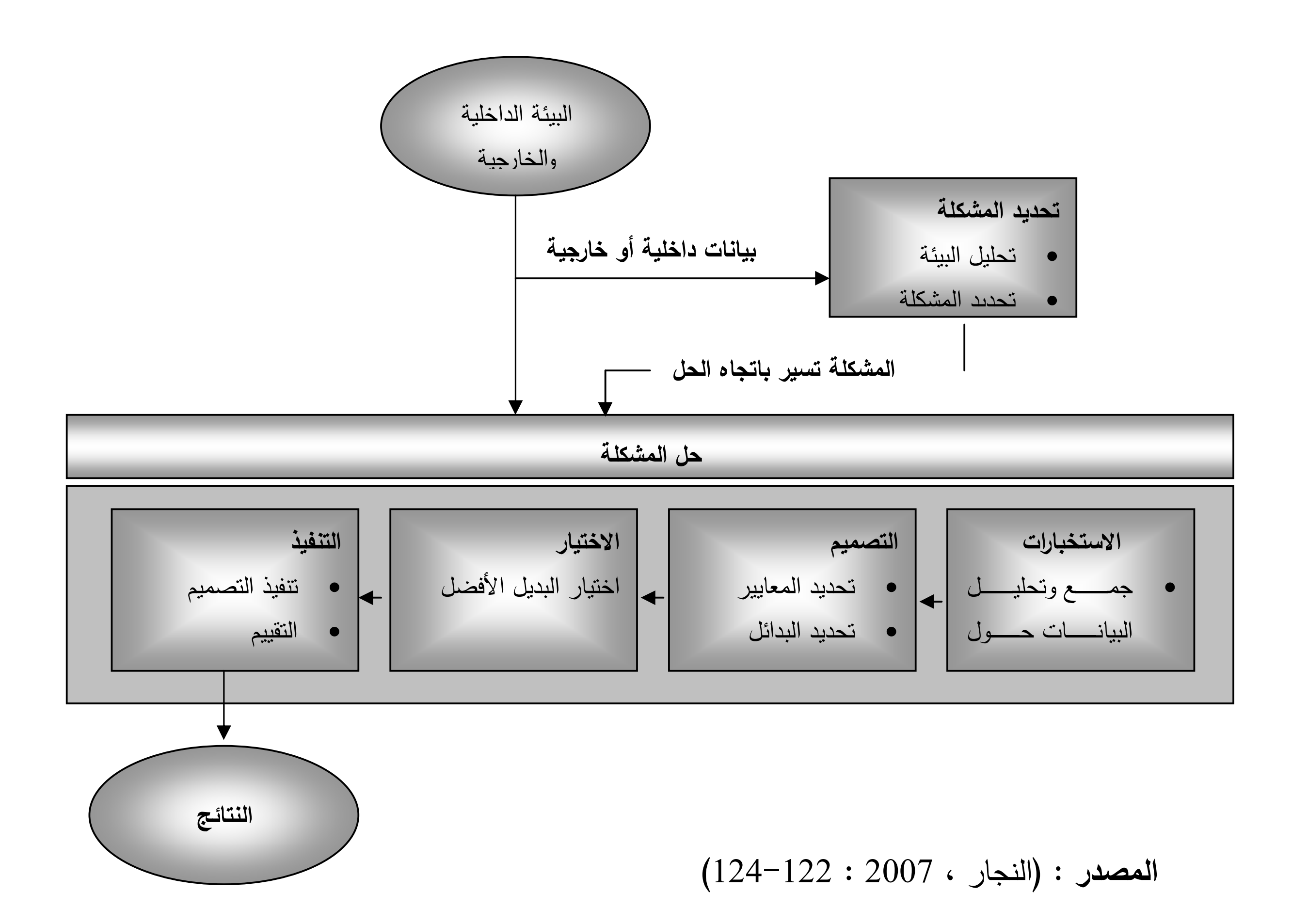
القرارات غير المهيكلة أو غير القابلة للبرمجة (Unstructured): وهي تلك التـي تكون كافة خطوات عملية اتخاذ القرار لها غير مبرمجة.

خطوات عملية اتخاذ القرار :

وحـدد (Turban, et…al,2011:12) و (Haag , Cummings , McCubbrey,2009:181) و(Kelkar,2009:70) و (النجار ، 2007 : 122-124) إن فهم عمليـة اتخـاذ القرار شـيء أساسـي لمعرفـة الكيفيـة التـي يمكن أن تـدعم بهـا نظـم المعلومـات عملية اتخاذ القرار، تتكون من عدة خطوات:

شكل (2-4)

خطوات عملية اتخاذ القرار



المصدر : (النجار ، 2007 : 122-124)

أ- تحديد المشكلة Problem Finding:

يمثل تحديد المشكلة العملية التي توصل إلى صياغة المشكلة التي تسعى المنظمة لحلها، فتحديد المشكلة هو المفتاح الرئيس لزيادة فاعلية اتخاذ القرار.

ب- حل المشكلة Problem Solving:

إنها عملية استخدام المعلومات، المعرفة، الحدس في حل المشكلة المحددة سابقا، وبناء نموذج الحل، حيث يتلقى البيانات الداخلية والخارجية التي يمكن أن تساعد في حل المشكلة.

يكمن حل المشكلة من خلال تجزءتها إلى أربع مراحل هي: استخبارات الأعمال/المعلومات ذات الصلة بالأعمال، التصميم، الاختيار، والتنفيذ.

1- استخبارات الأعمال Business Intelligence: تتضمن جمع وتحليل البيانات المرتبطة بالمشكلة المحددة.

2- التصميم Design: يتضمن التصميم دراسة نظمية للمشكلة، تأمين البدائل، وتقييم المخرجات، تأمين بدائل حقيقية، تطوير بدائل، وإيجاد نماذج مناسبة لتنظيم النتائج.

3- الاختيار Choice: تتضمن هذه المرحلة اختيار البديل الأفضل، والتحدي هنا يكمن في القدرة والسيطرة على حل التضارب في الأهداف والاهتمامات، وإدارة فريق اتخاذ القرار.

4- التنفيذ Implementation: تتضمن إبلاغ الآخرين بالقرار، وشرحه للأفراد المناسبين، ووضع القرار موضع التنفيذ، وتأسيس الاتصال المناسب لتبليغ القرار، وضمان تنفيذه.

5- النتائج Results: وأخيرا ستكون النتيجة إما نجاح نتائج التنفيذ في حل المشكلة الأصلية، أو الفشل والذي سيعيدنا مرة أخرى إلى المراحل السابقة، والعودة إلى مراحل حل المشكلة من جديد. علما أن نظام دعم القرارات يقدم عدة نماذج تساعد في معالجة التنفيذ.

أنواع نظم دعم القرار:

وحدد (الصيرفي ، 2009 :244–245) أنواع نظم دعم القرار :

(1) نظم دعم القرارات الفردية: وهي تلك النظم التي تركز على وجود مستخدم فردي يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ قرارات قد تتكرر على فترات زمنية مختلفة .

(2) نظم دعم القرارات الجماعية: وهي تلك النظم التي يكون التركيز فيها على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم حيث يكون كل منهم مسئول عن أداء مهام مستقلة عن تلك المهام التي يؤديها الآخرين ولكنها جميعا مرتبطة معا بدرجة عالية جدا .

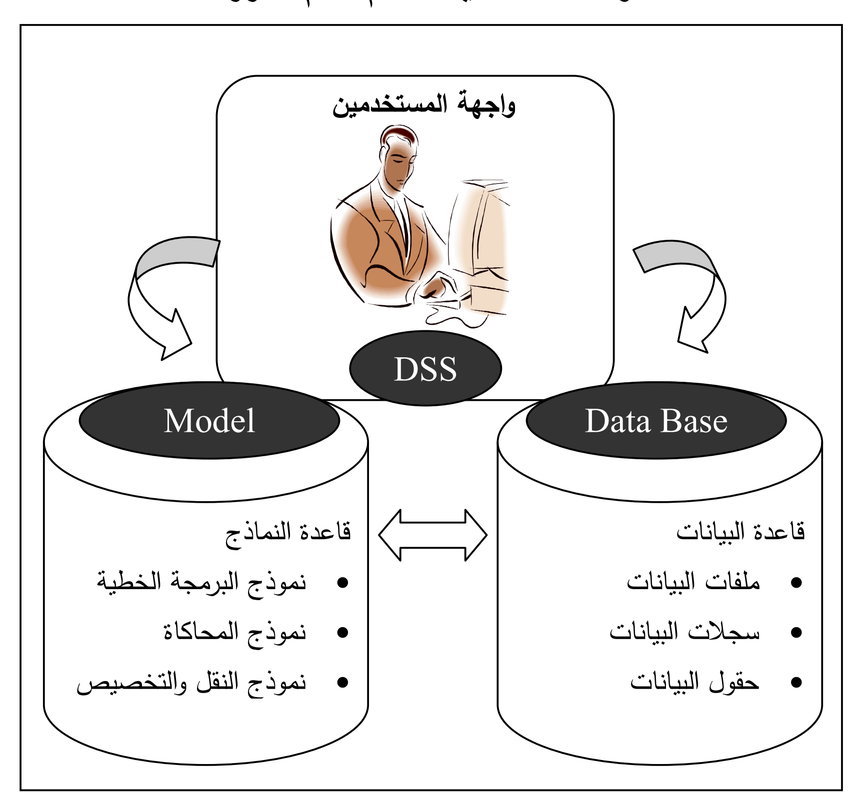
(3) نظم دعم القرارات التنظيمية: هي تلك النظم التي يكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية تتضمن تتابع لعمليات تنمي إلى مجالات طبيعية .

مكونات نظم دعم القرار:

يتكون نظام دعم القرار من ثلاثة عناصر تتفاعل مع مستخدم هذا النظام وهي نظام إدارة البيانات ، نظام إدارة النماذج ، نظام إدارة المعرفة والتي توصل إليها (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 95) ، ويضيف إليها (تعلب ،2011 : 139،123) عنصر رابع وهو واجهة التفاعل مع المستخدم ، وهو ما يتفق معه (Pollard, et…al,2010:473) في الشكل التالي .

شكل(2-5)

المكونات الاساسية لنظام دعم القرار



المصدر :(تعلب ،2011 : 139،123)

خواص وإمكانيات نظم دعم القرار منها:

ويرى (Marakas,2003:3) و(الخفاف ، العتيبي ،2012 : 29-30) عدة خواص وإمكانيات لنظم دعم القرار :

1- يوفر نظام دعم القرار دعما لمتخذي القرار في مواقف متعددة تكون عامة غير مهيكلة أو شبه مهيكلة، حيث يوفر طرق تدمج بين الحكم البشري والمعلومات المحوسبة .

2- تقدم الدعم للمستويات الإدارية المختلفة بدءا بالمدراء التنفيذيين نزولا إلى الطبقات الإدارية التشغيلية.

3- يقدم الدعم إلى مجموعات وأفراد في آن واحد.

4- يساعد المدراء في اتخاذ قرارات متسلسلة وتتابعية.

5- يدعم كل مراحل اتخاذ القرار: الذكاء، التصميم، الاختيار، التنفيذ.

6- يدعم قرارات من أنواع وأنماط مختلفة.

7- يتميز نظام دعم القرار بأنه قابل للتغير حسب الظروف بسرعة حيث يعتبر نظاما قابلا للتطور والتغير كما أنه يوفر أداة للتفاعل بين النظام والمستخدم.

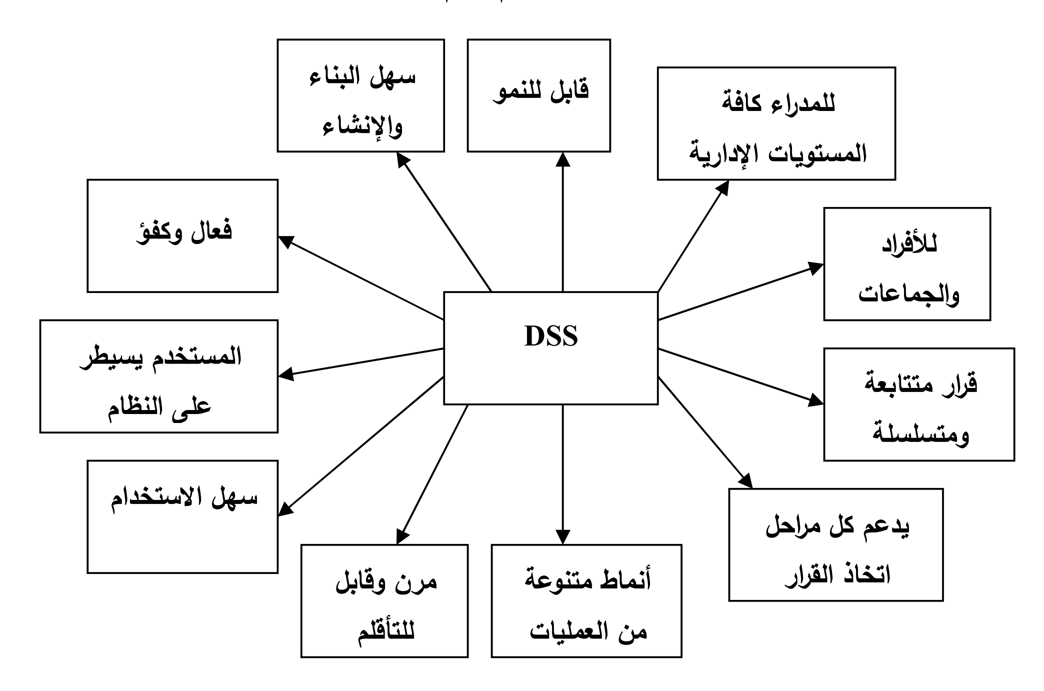
8- يعتبر نظام دعم القرار سهل الاستخدام لا يحتاج إلى مهارات تدريبية عالية.

9- يحاول نظام دعم القرار تحسين فعالية اتخاذ القرار من خلال تحسين نوعية القرار من ناحية الدقة، الوقت والجودة.

10- يستطيع مستخدم النظام أن يتحكم بكل مراحل عملية اتخاذ القرار تحكما كاملا.

شكل (2-6)

خواص نظام دعم القرار



المصدر: (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 30)

عوامل نجاح نظام دعم القرار:

ويذكر(الفقي ، 2012 :115) ، (تعلب ، 2011 :124) عدة عوامل لنجاح نظم دعم القرار :

- وجود نظام للحاسب الإلكتروني.
- توافر مجموعة من ملفات البيانات المرتبطة ببعضها والمخزنة على وسائط مختلفة للحاسب.
- توافر الأموال اللازمة لتطوير نظام الحاسب المستخدم.
- إقناع الإدارة بأهمية توافر نظام دعم القرارات.
- توافر مجموعة من متخذي القرار على درجة من الكفاءة.
- التفاعل الدائم بين متخذي القرار في المستويات الإدارية المختلفة.
- توافر مجموعة المتخصصين في مجال الحاسبات الإلكترونية.
- أن يكون المتخصصون في مجال الحاسبات الإلكترونية على دراية تامة بالأعمال الإدارية .
- توافر نظام للتدريب المستمر في المؤسسة حتى يتم التفاهم والتعاون بين متخذي القرارات.

الفوائد الرئيسية لنظم دعم القرار:

ويبين (الخفاف ، العتيبي ،2012 : 90) عدة فوائد :

1- القدرة على دعم حلول المشاكل المعقدة.

2- ردود الفعل السريعة للمواقف الغير متوقعة التي تنتج بالظروف.

3- القدرة على محاولة استخدام أكثر من إستراتيجية مختلفة بسرعة وإيجابية.

4- تعليم ونظرة جديدة، وهذه النظرة الجديدة تساعد على تدريب المدراء غير الخبيرين.

5- اتصال مسهل، حيث أن معالجة القرار يمكن أن تجعل الموظفين أكثر مساعدة أو دعم لتنظيم القرار.

6- تحسن السيطرة للإدارة وأدائها.

7- توفير التكلفة.

8- إنتاج قرارات أكثر إيجابية.

9- تحسين فعالية الإدارة حيث تساعد المدراء في إخراج أو الحصول على قرار في وقت قصير.

تقييم مدى نجاح أو فشل نظم دعم القرار:

ويحدد (Burstein&Holsapple,2008:765) مجموعة من العوامل لتقييم نجاح أو فشل نظم دعم القرار :

- جودة النظام أو الأستخدام الفعال لنظام.
- جودة المعلومات.
- تكرار استخدام النظام .
- زيادة رضا المستخدم عن النظام .

(2-4): فاعلية اتخاذ القرار:

في الماضي كان القرار يعتمد بصفة جوهرية على الخبرة الشخصية ومقدرة الحكم والتبصر السليم في المشكلة لإستنباط الحلول الممكنة وإختيار الحل السديد ، اي أن القرار يتخذ بالإعتماد على الراي الشخصي والخبرة العملية وليس بالإعتماد على كفاية ودقة المعلومات ومنهج التحليل المنطقي العقلاني للمشكلة موضوع القرار (ياسين ، 2009: 15).

ويبين (Turban, et…al,2011:7) عملية اتخاذ القرار تعني اختيار افضل البدائل من اثنين أو اكثر من الحلول.

بينما يرى (Marakas,2003:4) ان فاعلية قرار معين أو إلى اي مدى نجاح القرار في الوصول إلى تحقيق الأهداف ، هو العنصر الاساسي في عملية اتخاذ القرار .

ويشير (Burstein&Holsapple,2008:65) ان البيانات ذات النوعية و الجودة الضعيفة أو السيئة تؤدي الى عملية صنع قرار غير فعالة جدا (قليلة الفعالية)، و لعلاج هذه المسألة يتطلب ذلك اولا فهم جودة البيانات و من ثم تقنيات لاثبات و تعزيز جودة البيانات و لتعزيز عملية اتخاذ القرار بناءا على جودة المعلومات.

مفهوم القرار الفعال :

ويعرف (حجازي ، 2006 : 111) أن القرار المناسب هو البديل الذي يتفق مع كافة المتغيرات الموقفية للمشكلة أوموضوع القرار ، مع توفير التوقيت المناسب لوضعه موضع التنفيذ ، كما يشير أن مصطلح فعالية القرار هو مدى تحقيق الأهداف ، والتي تتمثل في عنصرين جودة القرار وهي مدى تطابق القرار مع القوانين والتعليمات ، وقبول هذا القرار من متخذي القرار من جهة أصحاب المصلحة .

فيما يرى (القهيوي وآخرون ، 2013 :238) القرار الفاعل هو تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، ويستطيع تحقيق المستوى المقبول من التناسب بين وسيلته وهدفه ضمن معطيات ظرفية معينة.

ويعزز (Marakas,2003:45-46) في توضيح فاعلية اتخاذ القرار أن نتائج قرار جيد في تحقيق الهدف أو الأهداف التي أدت إلى الحاجة لاتخاذ قرار داخل الحدود والقيود التي تفرضها المشكلة في حال توصلنا و انجزنا هدفنا المعطى في حدود حلولنا، عندها نكون قد حققنا " القرار الجيد".

ويضيف (الفضل ،2010 : 41−42) إن تقليل عدد الاخطاء الشائعة في القرارات المتخذة وزيادة عدد المواصفات كالشرعية والدقة والمشاركة والصياغة الواضحة للقرار والتوقيت والكفاية والفاعلية و الواقعية والموضوعية تؤدي إلى رفع زيادة فاعلية القرار ويضفي إليه صفة الرشد .

ويؤكد (إبراهيم ، 2013 :195) تتعرض العديد من القرارات للإخفاق والفشل، ولا تحقق أهدافها بسبب إهمال تهيئة المعلومات المطلوبة التي تساعد في استكمال مقومات القرار، وغالبا ما يجري تشخيص نقاط الضعف في صناعة القرار عند المقارنة بين القرار الفاعل والقرار غير الفاعل من الزاوية التي ينظر منها إلى طبيعة نظم المعلومات التي استند إليها ذات القرار.

وهذا تركز الأدبيات المتخصصة والدراسات النظرية على متغيرات فاعلية اتخاذ القرارات من خلال قياس فاعلية القرار من حيث جودة القرار ، زمن اتخاذ وتنفيذ القرار ، سهولة تنفيذ القرار ، مراعاة قبول القرار من طرف الموظفين كما جاء في دراسة (الشبول ، 2003)، (العدوان ، 2006) ، وما أشار إليه (الحواجرة ،2005) وقت اتخاذ القرار ، عدد البدائل للقرار ، مؤشرات الإنتاجية ، التناقض الفكري ، الفرط في الحذر ، التهرب من المسؤولية

ودراسات أخرى أتجهت إلى قياس فاعلية اتخاذ القرارات من خلال وضع خطوات أو مراحل عملية اتخاذ القرار كدراسة كلاً من (المحاسنة ، 2005)، (الزريقات ، 2011) هي تحديد المشكلة ، تطوير البدائل ، المقارنة بين البدائل ، تقييم البدائل ، تنفيذ البدائل ، الرقابة والمتابعة.

العناصر الاساسية لفاعلية اتخاذ القرار :

وركز (Carroll,2012:5) على ثلاثة عناصر وهي :

- يجب تحديد مجموعة من الأهداف للعمل .
- يجب أن تكون هناك طريقة للقياس .
- يجب توفير المعلومات الاساسية لمتخذي القرار في الوقت المناسب

المقومات الأساسية من قبل المنظمات لكي يكون القرار فعالا :

ولقد تناول (إبراهيم ، 2013 :200-201) عدة مقومات ضرورية يجب تهيئتها من قبل المنظمات حتى يصبح القرار فعالا والتي تشمل ما يأتي:

أولا: توافر المعلومات.

ثانيا: توافر الوقت وعدم التسرع.

ثالثا: إسهام القرار في تحقيق الأهداف.

رابعا: وجود نظام لمتابعة الآثار الناتجة عن القرارات المختلفة.

خامسا: الاعتراف بحتمية التغير.

سادسا: توافر عدة بدائل للاختيار.

سابعا: توافر معايير صحيحة ودقيقة.

اتخاذ القرار:

يعرف (الفقي ، 2012 :96-97) اتخاذ القرار هو عملية أو أسلوب الاختيار الرشيد لبديل واحد من بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين، ويتم استنتاجه بالنقاط التالية :

1- إن اتخاذ القرار يتم من خلال إتباع عدة خطوات متتابعة تشكل أسلوبا منطقيا في الوصول إلى حل أمثل.

2- إن لأي موقف أو مشكلة عامة حلولا بديلة يجب تحديدها وتحليلها ومقارنتها على قواعد أو مقاييس محددة.

3- إن طريقة اكتشاف البدائل وتحديد قواعد الاختيار واختيار الحل الأمثل تعتمد على هدف أو مجموعة أهداف يمكن تحقيقها، والمعيار الرئيس لقياس مدى فعالية القرار.

ويصف (Gruning&Kuhn,2009:41) إجراءات اتخاذ القرار على انها نظام من القواعد و الانظمة للحصول على المعلومات وتحليلها ، بحيث يمكن تطبيقها في حل انواع معينة من مشاكل القرارات.

حالات اتخاذ القرار :

ويبين (حجاحجة ، 2010 :29-31) تصنيف القرارات :

القرارات في حالة التأكد Under Certain:

في ظل هذه الطريقة يتم اتخاذ القرار في ظروف طبيعية مستقرة ولا يوجد هناك متغيرات تؤثر على صانع القرار وفيها يتم اتخاذ القرار بالمفاضلة الفورية المباشرة في ظل حالة طبيعية واحدة.

القرارات في حالة المخاطرة Decision Under Risk:

في هذه الحالة يكون هناك ظروف مختلفة ومتعددة وفي ظل حالة واحدة من حالات الطبيعة، ولكن يعرف احتمال وقوع كل حالة منها.

القرارات في حالة عدم التأكد Decision Under Uncertainly:

تقع هذه القرارات في ظل عدم معرفة متخذ القرار بمقدار احتمال حالات الطبيعة، لذلك فهي تعتبر أوسع انتشارا .

تصنيف القرارات طبقا لدرجة أهميتها :

ويصف (O'Brien, Marakas,2011:424) و(Pollard, et…al,2010:454) و (Frankel,2008:55)

1- القرارات الإستراتيجية:

وهي قرارات بعيدة المدى و التي تتعلق باجمالي اهداف و أغراض المؤسسة، و تعمل بدورها على تحديد الأغراض و الاتجاهات و تضع نهج المؤسسة.

2- القرارات التكتيكية:

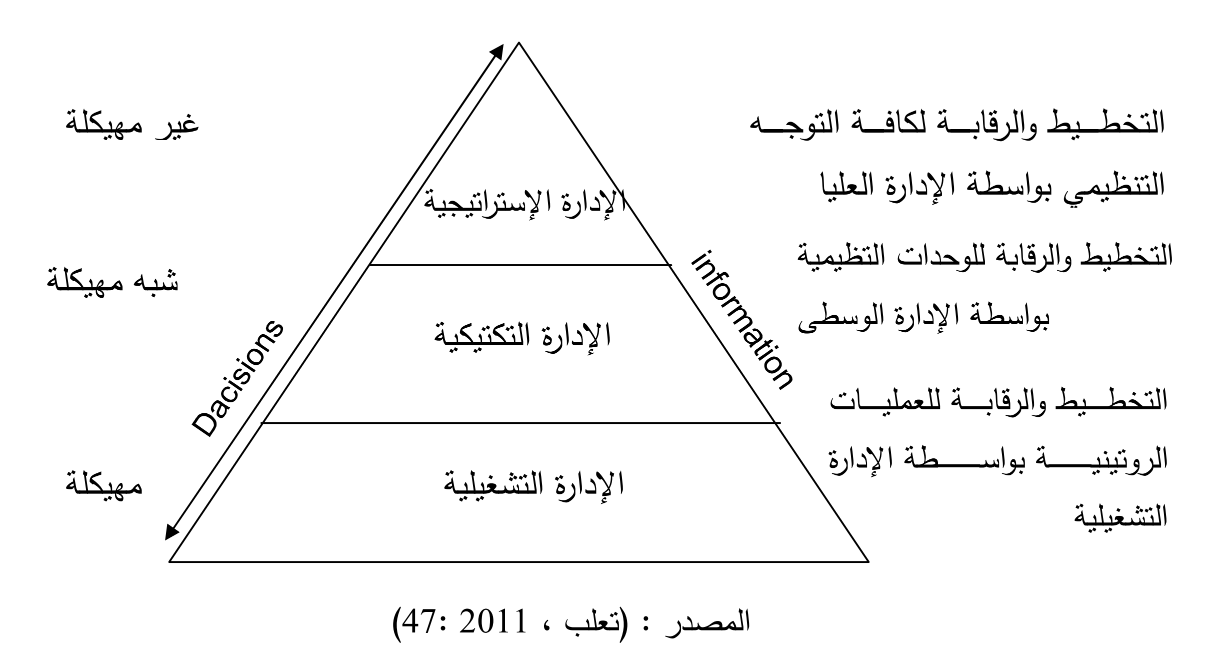
وهي القرارات التي يتم اتخاذها على المدى القصير أو المتوسط و هي مصممة لتستجيب و تتماشى مع التغيرات في الخبرات ، و التغيرات التكنولوجية المتوقعة و السوق و التطورات السياسية أو الأنظمة.

3- القرارات العملياتية (التشغيلية) :

وهي القرارات الخاصة بالمواقف اليومية المتكررة الحدوث ويكون تأثيرها محدود الأثر في مدى فترة زمنية قصيرة وتتميز بكثرة تفصيلاتها، تطلب عادة لتتعامل مع القضايا في الوقت الحقيقي لضمان كفاءة تشغيل وأداء والمؤسسة.

شكل(2-7)

تصنيف القرارات طبقا لدرجة أهميتها



المصدر : (تعلب ، 2011 :47)

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

وحدد (الفقي ، 2012 :98-99) ، (تعلب ، 2011 :113) عدة عوامل وهي :

1- أهداف المنظمة: مما لا شك فيه أن أي قرار يتخذ لابد وأن يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة أو الهيئة أو المجتمع المتخذ فيه القرار.

2- الثقافة السائدة في المجتمع: تعتبر ثقافة المجتمع وعلى الأخص نسق القيم من الأمور المهمة التي تتصل بعملية اتخاذ القرار.

3- الواقع ومكنوناته من الحقائق والمعلومات المتاحة: لا يكفي المحتوى القيمي أو المحتوى الأخلاقي كما يسميه البعض بل يجب أن يؤخذ في الاعتبار الحقيقة والواقع وما ترجحه من وسيلة أو بديل على بديل.

4- العوامل النفسية: تؤثر العوامل النفسية على اتخاذ القرار وصوابيته، فإزالة التوتر النفسي والاضطراب والحيرة والتردد لها تأثير كبير في إنجاز العمل وتحقيق الأهداف والطموحات والآمال التي يسعى إليها الفرد.

خطوات فاعلية اتخاذ القرار في المنظمات :

ويشير (Dermott,2013) إلى وجود 5 خطوات لفاعلية اتخاذ القرار :

الخطوة الأولى : يجب على المنظمات قياس نفسها في اربع مجالات الجودة ، والحصيلة ، والسرعة ، والجهد

الخطوة الثانية : تحديد أولويات القرار ، فالشركات الناجحة تكون واضحة جدا في معرفة القرارات ذات الأهمية .

الخطوة الثالثة : تحديد ماالذي ، ومن ، وكيف ، وأين ، لتكون القرارات أكثر نجاحا.

الخطوة الرابعة : ضمان بأن جميع من في المنظمة يدعمون ويؤيدون تلك القرارات.

الخطوة الخامسة : التأكد من عملية اتخاذ القرار الفعال بإنها جزءا لا يتجزأ من المنظمة .

أبعاد فاعلية إتخاذ القرار :

عادة ما تتطلب القرارات المعلومات الكمية والنوعية والأهمية النسبية لكل منها التي تخضع إلى حد كبير لحكم متخذ القرار ولتصبح القرارات أكثر فاعلية .(Frankel,2008:58)

فيما يرى (Blenko&Mankins,2012:1) أن هناك أربعة عناصر أساسية لفاعلية القرار وهي جودة القرار ، والسرعة والحصيلة والجهد .

1- جودة القرار :

تعددت الدراسات والأبحاث التي تناولت ابعاد وعوامل جودة القرار ، حيث يرى (Martin, et…al,2012) بأن هناك خمس عوامل لإتخاذ قرارات ذات جودة :

1-الوقت

2- اهتمام الموظفين للقرارات

3- خبرة الموظفين

4- الأهمية أو الحاجة لقرارات ذات جودة عالية

5- درجة الحاجة لدعم القرار

بينما تركز هذه الدراسة على ثلاثة عوامل لجودة القرار وهي المشاركة في اتخاذ القرار و ومدى تحقيق الأهداف ، ومدى توفر المعلومات المرتبطة بإتخاذ القرار.

المشاركة في اتخاذ القرارات:

المشاركة الجماعية وسيلة ناجحة وأسلوب لتقبل القرارات وزيادة فاعليتها ودعوة المرؤوس للمشاركة في اتخاذ قرار هي إحدى الوسائل التي تعين الإدارة على سد الحاجات النفسية للعاملين فتنمو قدراتهم ويتحملون نصيبا من المسؤولية بمحض رغبتهم (حجاحجه ،2010 : 219)

ويعبر عنها (McMillan,2012) أن المشاركة في صنع القرار تشجع على إشراك أصحاب المصلحة في جميع مستويات المنظمة على تحليل المشاكل، ووضع الاستراتيجيات، وتنفيذ الحلول.

وفي ذات السياق يصف (الفقي ، 2012 :103-104) المشاركة في اتخاذ القرار بمزايا عدة منها:

- تساعد على تحسين نوعية القرار، وجعل القرار المتخذ أكثر ثباتا وقبولا لدى العاملين، فيعملون على تنفيذه بحماس شديد ورغبة صادقة.
- كما تؤدي المشاركة إلى تحقيق الثقة المتبادل بين متخذ القرار وبين أفراد المؤسسة من ناحية، وبين المؤسسة والجمهور الذي يتعامل معه من ناحية أخرى.
- وللمشاركة في عملية صنع القرارات أثرها في تنمية القيادات في المستويات الدنيا من المؤسسة، وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف المؤسسة، وتجعلهم أكثر استعدادا لتقبل علاج المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها.
- كما تساعد المشاركة في اتخاذ القرارات على رفع الروح المعنوية لأفراد المؤسسة وإشباع حاجة الاحترام وتأكيد الذات.

مدى تحقيق القرار للأهداف :

يشير (Forman&Selly,2001:1) أن اتخاذ القرار هي عملية اختيار بين البدائل المحتملة من أجل تحقيق الأهداف أو الغايات .

ويؤكد (Tillman&Cassone,2012) ان هذه الأهداف والغايات من الممكن دمجها في عملية اتخاذ القرار بحيث يتم هيكلة القرارات من خلال نموذج القرار ، ويتم ذلك من خلال عدة أساليب لتحديد الأهداف ومعرفة أهميتها ، منها :

1- إعداد قائمة بأهداف الشركة مثل تعظيم الربحية وتقليل المخاطر، والتقليل من التكلفة، أو تعظيم النمو.

2- أسلوب المجموعة الأسمية والذي تعتمد عل توليد الأفكار كتابياً ، وهي وسيلة تستخدم لتطوير أهداف الشركة .

3- تحديد الأهمية الشاملة لكل من الأهداف المحددة من خلال إعطاء كل منها وزن حسب أهميتها للقرارات .

2- سهولة تنفيذ القرار:

من الاعتبارات الهامة والتي يجب أن تراعيها الإدارة هو إمكانية تنفيذ القرار فالقرار بدون تنفيذ كأنه لم يكن ولا شك أن في التنفيذ اختيار لمدى سلامة القرار وقد يكون القرار سليما في حد ذاته إلا أن عدم الدقة في تنفيذه تؤدي إلى فشله ويؤتي بنتائج عكس التي توقعها متخذ القرار. (تعلب ، 2011 : 287)

ويرى (Borkowski, 2006) أن القرارت الجيدة ربما تكون أقل من النتائج المرغوبة وذلك ليس بسبب صحة القرار ، وإنما بسبب طريقة تنفيذ القرار .

3- وقت اتخاذ القرار:

إن توقيت إعلان القرار على درجة بالغة من الأهمية لنجاح تنفيذ القرار نفسه، والنقطة الرئيسية في توقيت إعلان القرار تتمثل في مدى الحساسية لدرجة الأهمية العاجلة المتضمنة في الموقف ومدى مناسبة القرار مع بقية الأحداث (حجاحجه، 2010 : 66)

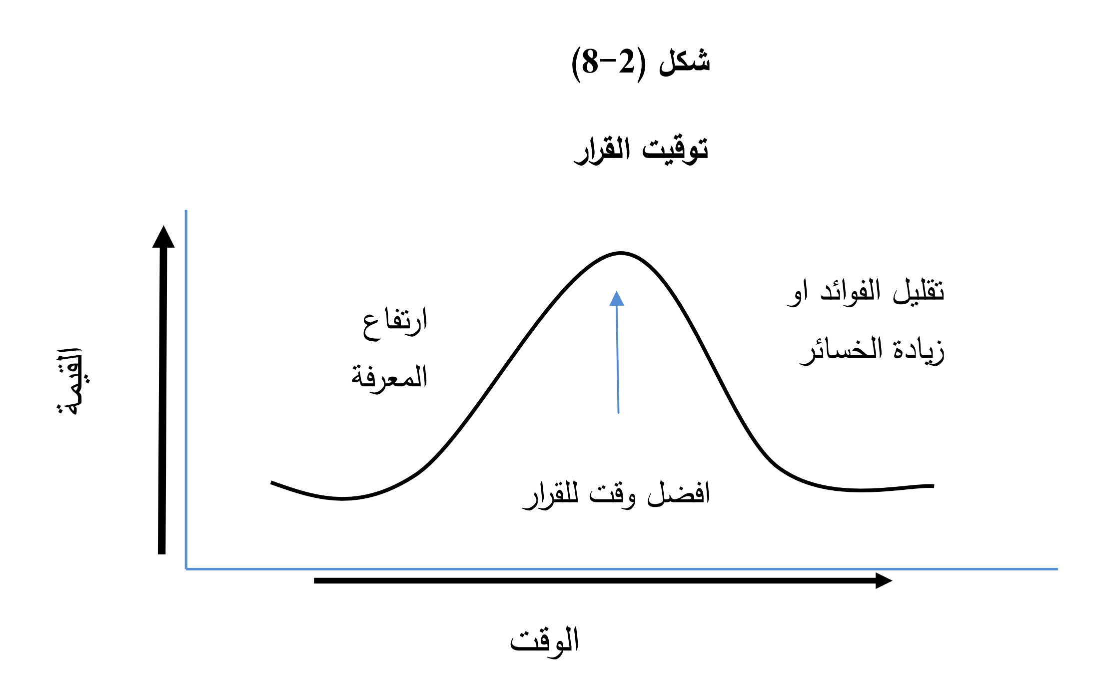
ويضيف (Hopkin, 2009) أن اخذ مزيد من الوقت عند اتخاذ القرار لا يخلق قرارات مثلى ، بل يقلل من جودة القرار .

فقد يتطلب القائد للاستعجال في اتخاذ القرار دون إستشارة الآخرين ، فالقرارات التشاركية والقرارات التعاونية تتطلب الكثير من الوقت ، لذلك يجب على متخذي القرار عمل جدولة زمنية للقرارات التي تتطلب المشاركة .(Martin, et…al,2012)

ويتحقق أفضل وقت للقرار عندما يتم تعظيم قيمة القرار من خلال الموازنة بين الوقت اللازم لإكتساب المعرفة وزيادة الفوائد أو تقليل الخسائر . (Decision Innovation , 2013)

شكل (2–8)

توقيت القرار



المصدر : (Decision Innovation , 2013)

4- قبول القرار :

أن قبول القرار من قبل أعضاء المجموعة وهو دائما مرغوب فيه يساهم في تنفيذه بفاعلية (Akrani,2010) ، كما أن زيادة درجة قبول القرار من جميع المعنين ، يؤدي إلى زيادة احتمالية تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .

ويشير (Forman&Selly,2001:6) حتى يكون القرار مقبول ومرضي يجب على متخذي القرار اتباع عدة خطوات منطقية :

1- تحديد المشكلة تماما.

2- معرفة جميع المعلومات ذات الصلة .

3 – تحديد جميع المعايير .

4- ترجيح بدقة جميع المعايير وفقاً للأهداف المحدده .

5- الوصول بدقة لكل بديل حسب كل معيار .

6- حساب بدقة واختيار البديل الأعلى قيمة .

عقبات اتخاذ القرار وحل المشكلة :

ويبين(Bowman, 2010) عدد من العقبات :

1- الوضع العقلي : وهو التوجه نحو إدارك المشاكل بطرق معينة ، واستخدامها من خلال استرجاع المعلومات من الذاكرة لمساعدة في الوصول إلى الحلول ، ويتم ذلك من خلال التدريب أو تطبيق معادلات رياضية ، تصميم نموذج يساعد على حل المشاكل .

2- الرسوخ الوظيفي : عدم القدرة على الإعتراف بالأدوات والمفاهيم المستخدمة المألوفة ، وهذا قد يسبب عدم القدرة على روؤية الإستخدمات الإبداعية لحل المشاكل .

3- التحيز: وهو الميل إلى أدلة تدعم معتقدات متخذ القرار ولتأكيد وجهة نظره ، وتجاهل الأدلة التي تتناقض مع معتقداته .

4- التوافر: الميل إلى اتخاذ القرار وحل المشاكل على أساس توافر المعلومات في الوقت المناسب ، ففي بعض الأحيان قد يحتاج متخذ القرار إلى اتخاذ قرارات سريعة ، فتوفر المعلومات تساعده على اتخاذ قرار مناسب ، وعلى العكس عندما يمتلك معلومات محددة فإنه يجد صعوبة في اتخاذ القرار .

5- **عدم تقدير العواقب:** ايضا من العقبات التي يواجهها متخذي القرار عند اتخاذ القرار وهي عدم وزن العواقب ، فكثير من الاحيان يتم اتخاذ قرار معين قبل اخذ بعين الاعتبار مدى تأثير هذا الحل أو القرار على المنظمة .

(5-2) : الدرسات العربية والاجنبية

أولاً: الدراسات العربية :

- دراسة (الشبول ،2003) بعنوان " **أثر المعلومات وأنظمة المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في قطاع الإتصالات في الأردن** " ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية القرارات التي يتخذها مدراء الإدارة العليا في قطاع الإتصالات في الأردن وعلاقتها بالمعلومات وبأنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في هذا القطاع ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أبرزها أن أهم عنصر يؤثر في فاعلية القرارات وهو مصدر المعلومات المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات ، إضافة إلى ذلك أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في قطاع الاتصالات في الأردن تساعد وتسهل في اتخاذ القرارات الصائبة وبجهد أقل ، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الإدارة العليا في الاعتماد على المعلومات الشاملة والجوهرية والدقيقة والتكامل للقرار لضرورتها في زيادة فاعلية القرارات ، ومواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة وذلك من خلال استخدام نظم دعم القرارات ، نظم دعم القرارات الجماعية ونظم معلومات الإدارة العليا ونظم الخبيرة بشكل أوسع للإستفادة منها في اتخاذ القرارات ذات فاعلية عالية.

- دراسة (مرتضى ،2003) بعنوان " **أثر أستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة على اتخاذ القرارات في وزارة التعليم العالي**" وحيث كان هدف الدراسة معرفة أثر استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في اتخاذ القرارات الإدارية، وقد لخصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالإبحاث والدراسات التي تكفل تحسين أنظمة المعلومات المحوسبة فيما يتعلق بالدقة وبالمرونة والسرعة لتلبي إحتياجات متخذي القرار بصورة أكثر فاعلية ، الأهتمام بتاهيل وعقد الدورات للعاملين في مجال المعلومات المحوسبة ، مما يساعد على زيادة قدرتهم في التعامل مع هذه البيانات ، والإستمرارية في تفعيل استخدام انظمة المعلومات المحوسبة في المجالات الإدارية والمالية و الفنية ، والإنسانية وذلك من خلال تعزيز الجانبين المادي والبشري .

- دراسة (المشاقبة، 2003) بعنوان " **دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات الإدارية** " ، وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرار الإداري في بنك الإسكان للتجارة والتمويل ، حيث توصل الباحث إلى نتائج وكانت من بينها وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات الإدارية من حيث السهولة والسرعة والدقة والتكامل ، كما توصل الباحث لوجود اثر كبير لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة في فاعلية صنع القرارات الإدارية من حيث البعد الزمني والبعد الشكلي وبعد المحتوى) ، كما أوصت الدراسة لعدة نقاط كان أهمها عمل دراسات ميدانية على نظم دعم القرارات ونظم القرارات الجماعية حالما يتم تفعيلها ميدانيا.

- دراسة (الطراونة ،2003) بعنوان " **أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي و فاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الإقتصادية الخاصة** " ، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في هذه السلطة وتحديد مستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات ، ومستوى السلوك الإبداعي لدى المبحوثين ، ،أهم ما توصلت إليه الدراسة من النتائج وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لإبعاد متغير جودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، التأكيدية ، التعاطفية ، خصائص المعلومات) في فاعلية عملية اتخاذ القرارات ، كما لخصت الدراسة ببعض التوصيات وكان أبرزها الإهتمام وتعزيز وجود أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في السلطة ، وعقد دورات تدريبية للعاملين على تطوير وإختيار البدائل في عملية اتخاذ القرارات .

- دراسة (السالم وملكاوي ،2004) بعنوان " **أثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية** " ، حيث كانت غاية هذه الدراسة التعرف على بعض خصائص الهيكل التنظيمي (المركزية ، والمعيارية ، والرسمية) وعلاقتها بنوعية المعلومات في الشركات ، وتوصلت الدراسة على نتائج أبرزها تمتاز المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية بإنها ذات نوعية عالية قليلا لإنها أعلى من الوسط الفرضي بقليل ، وهذا يعني ان الشركات تتجة إلى زيادة الإهتمام بنوعية معلوماتها من منطلق دورها الاساسي في ضمان النجاح لمختلف القرارات التي تأخذها الاقسام الإدارية في الشركة ، وأوصت الدراسة إلى ضرورة التفكير في كيفية تحقيق المواءمة بين الهياكل التنظيمية بخصائصها المختلفة وبين نظم المعلومات وجعل ذلك عملية مستمرة بهدف تحسين نوعية المعلومات التي تقدمها ، وترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا وجميع العاملين في الشركة بالدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في نجاح الشركات الأردنية .
- دراسة (الحواجرة ،2005) بعنوان " **تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن** " ، وتناولت هذه الدراسة فحص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية ، بهدف إبراز أثر هذه النظم على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية ، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج مهمة منها تحقق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة أهدافها في تعزيز كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية للمنظمة ، كما توصلت الدراسة للتوصيات منها العمل على تسخير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وخاصة نظم دعم القرارات في مراحل عملية صناعة واتخاذ القرارات الإستراتيجية وتسخير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتوظيفها في بناء قاعدة معرفية تدعم وتساند متخذي القرارات الاستراتيجية .

- دراسة (المحاسنة ،2005) بعنوان " **أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية** " ، هدفت هذه الدراسة لتحليل أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك ، وخلصت الدراسة بنتائج كانت أهمها وجود تصورات مرتفعة للمبحوثين لكفاءة نظم المعلومات وكفاءة فاعلية اتخاذ القرارات ، وكانت توصيات الدراسة يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها وذلك من أجل تطويرها ومتابعتها ، ودعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام ، وزيادة الإهتمام بالمستلزمات المادية والمالية والفنية لما لها من اثر في فاعلية اتخاذ القرار .

- دراسة (السلطان ،2006) بعنوان "**المعلومات وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دوواوين الوزارات في الجمهورية اليمنية** "هدفت هذه الدراسة للبحث عن مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دواوين الوزارات وقد توصلت الدراسة إلى توصيات أبرزها وضع خطط عمل واضحة لكيفية الإستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات في مجالات الإدارة ، وإنشاء الهيئة العليا المعلوماتية لتتولى مهام إدارة المعلوماتية ، والعمل على رفع كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية ، على القيادات الإدارية عند اتخاذ القرارات مراعاة ومنها الإهتمام بتوفير المعلومات الدقيقة والواضحة والمرنة والموضوعية والشاملة.

- دراسة (العدوان ،2006) بعنوان "**أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية** ". هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر خصائص المعلومات بأبعادها المختلفة التكامل ، التوقيت المناسب ، الدقة الشمول والوضوح والمرونة وسهولة الحصول عليها على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ، والمعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات وأهم الإقتراحات الممكنة لعلاجها ، ولخصت الدراسة أن من أهم المعوقات التي تواجه المديرية عينة الدراسة

في الحصول على المعلومات هو ضعف أنظمة معلومات محوسبة لمعالجة البيانات و وتبويبها وتصنيفها وتوصيلها إلى متخذي القرارات الإدارية .

- دراسة (وادي وآخرون ،2007) بعنوان "**مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات ومحافظة غزة** ". هدفت هذه الدراسة للبحث في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات قطاع غزة بفلسطين ، وحيث توصلت الدراسة بإن هناك علاقة معنوية طردية بين وجود نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة القرار ، بالإضافة أن هناك ضعفا في قدرة النظام على توفير المعلومات اللازمة لتحديد أهداف واستراتيجيات البلدية ، كما أوصت الدراسة تقوية وتدعيم دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات في بلدية غزة .
- دراسة (الأعرجي والشبول ،2007) بعنوان "**كفاءة النظم والمعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد في اتخاذ القرارات في قطاع الإتصالات** ". هدفت هده الدراسة إلى التعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرارات ومتطلباتها من المعلومات وأنظمة المعلومات الإدارية ، وتحديد كل من تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة في قطاع الإتصالات في الأردن ، وتحديد مدى فاعلية القرارات في قطاع الاتصالات ، ومن النتائج المهمة التي توصلت إليها الدراسة أن هناك دور إيجابي للمعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات المتخذة في قطاع الاتصالات ، حيث أن توفر المعلومات التكامل من حيث الكم والدقة لعملية اتخاذ القرار له أثر إيجابي على فاعلية هذه القرارات ولكن بدرجة متوسطة وذلك لنقص استخدام هذه المعلومات بهذه الخصائص في الوقت المناسب لاتخاذ القرار وتنفيذه ، وقد أوصت الدراسة ضرورة زيادة الاهتمام الإدارة العليا في الاعتماد على المعلومات الشاملة والجوهرية والدقيقة والتكامل للقرار المراد اتخاذه ، إضافة إلى السعي وراء المحافظة على مستوى الأمن

والرقابة على المعلومات ونظم المعلومات الإدارية الذي توفره أدوات ووسائل الامن والرقابة المستخدمة في القطاع .

- دراسة (أبوهميس ،2007) بعنوان " **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تطبيقية على الصناعات الدوائية في الأردن** ". هدفت هده الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات في شركات الأدوية الأردنية وقد ركزت على المستويات الإدارية الثلاثة : العليا والوسطى والدنيا ، وتوصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج وكان أهمها انه استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الأدوية أدى إلى المساهمة في تحقيق الأهداف المراد إنجازها ، كما أدى إلى تحقيق السرعة في اتخاذ القرارات الإدارية ، ومن ضمن النتائج الإيجابية إن شركات الأدوية الأردنية تمارس استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بشكل واسع ، مما يسهم في بشكل كبير في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ، وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسة العمل على رفع كفاءات مستخدمي تكنولوجيا المعلومات .
- دراسة (النجار و الحوري ،2008) بعنوان " **جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية** ". وتهدف الدراسة لتعرف إلى أثر جودة المعلومات بأبعادها في تحقيق المرونة الإستراتيجية للمنظمة ، حيث بينت الدراسة أن أبعاد جودة المعلومات تؤثر بشكل إيجابي وبدلالة معنوية على المرونة الإستراتيجية ، ، بالإضافة أن إستخدام نظم المعلومات ترتبط بعلاقة إيجابية مع صنع القرار للمديرين التنفيذين ومديري الإدارة الوسطى ، كما توصلت الدراسة لعدة استنتاجات أبرزها زيادة الإهتمام بالمعلومات في الوقت المناسب للحدث الذي يتطلب فيه اتخاذ القرار ، والعمل على تقديم المعلومات بشكل واضح ، وإيجاد الآلية المناسبة لتحديد المعلومات وتحديثها بشكل المستمر ، ودقة المعلومات وخلوها من الأخطاء .

- دراسة (بركات ،2009) بعنوان " **مدى استخدام نظم دعم القرار و الأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على القطاع العام في محافظة اللاذقية** ". حيث كانت غاية هذه الدراسة مدى استخدام نظم دعم القرار ومعرفة الواقع الفعلي للبيئة التي يتم فيها اتخاذ القرار والتطرق لأهم المعوقات التي تؤثر في توجهات المدراء في مواقع اتخاذ القرار نحو تطبيق نظم دعم القرار ، وتوصلت الدراسة لنتائج عدة واهمها انخفاض عدد مرات استخدام مدراء القطاع العام في محافظة اللاذقية لنظم دعم القرار في عملية اتخاذ القرار واقتصار هذا الاستخدام على بعض المبادرات الفردية ، كما يتاثر مدى استخدام المدراء الاساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار بشكل سببي مباشر وإيجابي بكل المتغيرات الغير ملاحظة كالخصائص التنظيمية وخصائص المعلومات المقدمة لإتخاذ القرار ، و أوصت الدراسة على ضرورة توفير الاعتمادات المالية اللآزمة والضرورية للمنظمات الحكومية لتطوير برامج نظم دعم القرار المختلفة التي تمكن متخذي القرار من استخدام الاسلوب الكمي لمواكبة الاحتياجات المتجددة في عالم الإدارة .
- دراسة (الخزاعلة ،2009) بعنوان " **أثر جودة المعلومات في اتخاذ القرار دراسة ميدانية في شركة الخطوط الملكية الأردنية** ". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة المعلومات الصحة والدقة والسلامة والكمال وعمر ووقت المعلومة والوصول والترابط والعرض والمصدر والأمن في اتخاذ القرارات في شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية ، كما تهدف إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجه متخذي القرار في الحصول على المعلومات واهم الحلول لعلاجها ، ولخصت الدراسة على أن كل متغير من أبعاد جودة المعلومات يؤدي إلى التحسين في عملية اتخاذ القرار ، وأوصت الدراسة إلى زيادة اهتمام الإدارة العليا بالشركات والمنظمات في الاعتماد على خصائص وأبعاد جودة المعلومات ، و زيادة الإهتمام بمبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات

- دراسة (رمضان ،2009) بعنوان " **أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء** ". كانت غاية هذه الدراسة إلى معرفة معرفة اثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وزارة التربية والتعليم – محافظات غزة ، حيث لخصت الدراسة بعدة نتائج منها وجود أثر لنظم مساندة القرارات على تطويرالاداء تمثل في وجود وعي وإدراك لدى الإدارة العليا بالنسبة لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة ، وتوفر الإمكانات المادية والفنية لاستخدام نظم مساندة القرارات في الوزارة بدرجة متوسطة ، مع وجود إمكانات بشرية بدرجة جيدة ، وتوفر مستوى تنظيمي جيد لاستخدام نظم مساندة القرارات ، كما أوصت الدراسة ببناء نظم مساندة القرارات على أسس علمية سليمة ، والاستفادة من نظم مساندة القرارات على مستوى وزارة التربية والتعليم ككل وتطوير تطبيقاتها واستخداماتها ،والاستعانة بنظم مساندة القرارات في مساندة جميع القرارات التي تتخذها الوزارة ، والاهتمام بعملية التدريب ، وزيادة دعم الإدارة العليا واهتمامها باستخدام نظم مساندة القرارات .
- دراسة (العرود وشكر ،2009) بعنوان " **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية** "

حيث كانت غاية هذه الدراسة بيان أثر جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، وكانت إحدى النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك أثرا مهما ذا دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا المعلومات في كفاءة التدقيق الداخلي ، وأوصت الدراسة بتحسين خصائص المعلومات كبعد من أبعاد جودة تكنولوجيا المعلومات ، وضرورة تطوير مهارات العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات واستخدام التكنولوجيا الحديثة .

- دراسة (عثمان ،2010) بعنوان " "**أثر جودة المعلومات في إدارة الأزمات دراسة ميدانية لعينة من شركات الاتصالات الأهلية في الصومال** ". وهدفت الدراسة إلى معرفة دور جودة المعلومات في شركات الاتصالات الأهلية في الصومال في قدرة هذه الشركات على مواجهة الأزمات التي تمر بها ،

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها تتوافر جودة المعلومات بشكل متوسط في المعلومات التي تحصل عليها الشركات ، ووجود علاقة اثر ايجابية وذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وإدارة الأزمات في الشركات ، كما اوصت الدراسة بزيادة اهتمام الشركات بعناصر جودة المعلومات لتحقيق مستويات أعلى منها من خلال إعتمادها على نظم معلومات فعالة ، والتاكد من شمولية المعلومات وخلوها من الأخطاء والتحيز ، واستخدام وسائل فعالة وقادرة على جمع الكم والنوع المطلوب من المعلومات بأقل تكلفة .

- دراسة (حمزة ،2010) بعنوان " **نظم دعم القرارات كمتغير وسيط في تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الإستراتيجة دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بدولة الكويت** ". وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الإستراتيجية ودور نظم دعم القرارات في تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الإستراتيجية ، حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج بوجود تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الضمنية بأبعادها على جودة القرارات الإستراتيجية وعلى نظم دعم القرارات ، ووجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم دعم القرار على جودة القرارات الإستراتيجية ، كما أوصى الباحث في الدارسة للأهتمام بجودة المعلومات والبيانات المستخرجة من نظام دعم القرار ، وتعزيز إمكانات المديرين العاملين في شركات الاتصالات الخلوية بالكويت من خلال تمكينهم وتشجيعهم على تدريب وتعليم العاملين .

- دراسة (العنزي ،2010) بعنوان " **أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية بوزارة العدل الكويتية** ". وكان هدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في تحقيق قرارات إدارية فاعلة ولمعرفة مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية المستخدمة وأثرها في تحديد خصائص المعلومات الناتجة عنها في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ، وتوصلت الدراسة لنتائج أبرزها وجود أثر لأنماط ووسائل ومهارات الاتصالات الإدارية في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالتوقيت المناسب

، والدقة و الشمولية ، والوضوح والمرونة وسهولة الحصول عليها ، كما توصلت لوجود أثر لخصائص المعلومات في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ، وأوصت الدراسة إلى زيادة الأهتمام بأنماط الاتصالات الإدارية بين العاملين بنفس المستوى الإداري ومن المديرين إلى العاملين للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل القرارات الإدارية أكثر فاعلية ، وتطوير وسائل الاتصالات الإدارية المكتوبة والشفوية والإلكترونية لتوفير المعلومات المطلوبة ، وتدريب العاملين على تلك الوسائل للمساهمة في جعل المعلومات الناتجة عنها أكثر دقة ومنفعة .

- دراسة (محمود وآخرون ،2011) بعنوان " **أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة معلومات التقارير المالية دراسة حالة على عينة من المحاسبين في مدينة تكريت** ". وسعت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإلتزام بالمعايير الإخلاقية للمحاسبين الإداريين وعلاقتها بجودة معلومات التقارير المالية على عينة من المحاسبين في مدينة تكريت، حيث تعتبر جودة معلومات التقارير المالية كشرط اساسي لتقديم المعلومات المحاسبية بالشكل الذي يمكن للإدارة من القيام بوظائفها على أكمل وجه ، وكانت ابرز نتائج الدراسة هذه الدراسة وجود علاقة طردية للخصائص الرئيسية للمعلومات المحاسبية التكامل والموثوقية مع مدى الإلتزام بالمعايير الأخلاقية ، ووجود علاقة ارتباط معنوية بين معايير اخلاقيات المحاسب الإداري وجودة معلومات التقارير المالية ، كما أوصت الدراسة إلى ضرورة دعم الاخلاقيات بهدف تحقيق الجودة في المعلومات التي تتضمنها ولضمان تحقق الجودة في المجالات والوظائف الإدارية التي تعتمد عليها .

- دراسة (الزريقات ،2011) بعنوان " **أثر إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الإستخراجية الأردنية** ". وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الإستخراجية الأردنية ، حيث توصلت الدراسة لعدة نتائج لخصت بوجود أثر لأبعاد إدارة المعرفة على فاعلية اتخاذ القرارات في الشركات الإستخراجية الأردنية ، كما قدمت الدراسة مجموعة من

التوصيات الهادفة إلى تعزيز أبعاد إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار منها العمل على تعزيز أبعاد إدارة المعرفة وفاعلية اتخاذ القرار من خلال إيجاد قاعدة بيانات ونظم للمعلومات قادرة على تزويد إدارتها بما تحتاجه من معلومات كمية ونوعية في الوقت المناسب والشكل المناسب ،

- دراسة (الغزالي ، 2012) بعنوان " **أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية** ". حيث كانت غاية هذه الدراسة لتسليط الضوء على نمط القيادة التحويلية وتأثيرها في فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية ، حيث لخصت الدراسة بنتائج كان أهمها أن مستوى توافر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز ،الاعتبارية الفردية ، الإستثارة الفكرية ، التمكين) كان مرتفعا ، و كذلك كان مستوى توافر فاعلية عملية اتخاذ القرار مرتفعا ، إضافة إلى ذلك يمتلك المديرون العاملون القدرة على اتخاذ القرارات بما يتماشى مع اهداف الشركة ، وأوصت الدراسة إلى تعزيز اهتمام القادة العاملين بإستثارة العاملين عند اتخاذ القرارات مما يزيد من فاعليتها ويسهل قبولهم لها .

- **ثانياً: الدراسات الأجنبية :**

- دراسة (Bardaki, , Pramatari, 2007) بعنوان **"Assessing information quality in a shelf replenishment decision support system for THE RFID-integrated Retail industry"** . ركزت هذه الدراسة لمعرفة تأثير نوعية المعلومات المستخدمة على تحديد ترددات الراديو أو تكنولوجيا RFID بواسطة نظم دعم القرار لتعزيز تنفيذ عملية التجديد (الجرف او الجرد) على متاجر التجزئة، نظرا لعدم توافر مؤقت لسلع على رفوف تجار التجزئة وبالتالي تحسين العملية ، حيث تقوم الدراسة على ثلاث سيناريوهات ، جودة المعلومات المدخلة في نظم دعم القرار من حيث الوقت والدقة والكمال ، ويتم تقييم المدخلات بواسطة نظم دعم القرار وإجراء تجربة ميدانية ومن ثم الإختبارات ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة بجودة ونوعية المعلومات من حيث الابعاد الثلاثة وإختبارها واستخدامها في نظم دعم القرارات وتطوير تكنولوجيا RFID على تحسين المنتجات .

- دراسة (Pierce&Thomas, 2007) بعنوان **"Assessing information Quality using prediction markets"** . قامت هذه الدراسة بإستخدام تقنية جديدة لقياس وتقييم جودة المعلومات وتطبيقها على أسواق التنبؤ ، حيث هدفت لمعرفة جودة المعلومات وتقييمها من خلال اسواق التنبؤ على صحيفة نيويورك تايمز ، من خلال ستة أجهزة للقياس (تعقب البيانات ، التفتيش من قبل خبراء ، مقارنة بين قيم البيانات لنظرائها ، مقارنة بين قيم البيانات إلى مجالات من القيم المسموح بها / قواعد العمل ، بيانات التنميط ، شكاوى العملاء ومسوحات العملاء) ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها أن أسواق التنبؤ بمثابة ديناميكية تعطي مؤشرا لجودة المعلومات ، وهي وسيلة غير مباشرة لتقييم جودة المعلومات ، وأوصت الدراسة إلى الحاجة إلى مزيد من البحوث الإضافية واستكشاف أفضل السبل لاستخدام أسواق التنبؤ لتقييم جودة المعلومات .

- دراسة (Vanden , 2008) بعنوان" **Information Quality and options** "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة تأثير جودة المعلومات وعلاقتها بخيارات السوق وارتباطها بالإسعار والتقلب الضمني للمعلومات بالنسبة للمستثمرين ، حيث تقوم الدراسة بإستخدام نموذج جديد متعدد التوقعات العقلانية واستخدام المعادلات الحسابية والإحصائية من أجل التوصل إلى هدف هذه الدراسة، وخلصت الدراسة بنتائج من أهمها ان جودة المعلومات هو المحرك الرئيسي للقيم ولخيارات الأسعار ، وهو يؤثر بشكل ايجابي على خيارات السوق و قرارات المستثمرين .

- دراسة (Arnott & Pervan ,2008) بعنوان "**Eight key issues for the decision support systems discipline**" . وتناولت هذه الدراسة ثمانية قضايا مهمة والمتعلقة بأهمية نظم دعم القرار و مناهج البحث في نظم دعم القرار ونماذجه ، وحكم صنع القرار المبنية على الأسس النظرية ودور تكنولوجيا المعلومات و وتمويل نظم دعم القرار والمحافظة على البرامج في المجال الأكاديمي ، وهدفت الدراسة لمعرفة طبيعة نظم دعم القرار بإستخدام تحليل الأدبيات (المقالات المنشورة) والتي اعتبرها الباحث عينة الدراسة لتحليل محتواها ، حيث خلصت الدراسة ببعض المقترحات لتحسين بحوث نظم دعم القرار ، وتصميم البحوث العلمية العالية الجودة ، كما أوصت بزيادة عدد من دراسات الحالة والدراسات التفسيرية على وجه الخصوص .

- دراسة (Carmeli , et…al,2009) بعنوان "**Does participatory decision-making in top management teams enhance decision effectiveness and firm performance?** " وكان غرض هذه الدراسة لتسلط الضوء على كيفية المشاركة في عملية اتخاذ القرار في فرق الإدارة العليا (TMT) ومدى تأثيرها على فاعلية القرارات و الأداء التنظيمي لشركات ، فقد اعتمدت الدراسة على استقصاء (94) عينة من فرق الإدارة العليا ، حيث يقوم كل رئيس شركة بتوفير بيانات لفاعلية اتخاذ القرارات وعضو تنفيذي بارز لفرق الإدارة العليا يقوم بتوفير بيانات المشاركة في

عملية اتخاذ القرار و الأداء التنظيمي لشركات ، وقد أظهرت أهم نتائج الدراسة هناك إرتباط بشكل إيجابي للمشاركة في عمليات اتخاذ القرار لدى فرق الإدارة العليا مع فاعلية القرار وتعزيز الأداء التنظيمي لشركات .

- دراسة (Lima , et…al,2010) بعنوان" **"group decision making and quality of information in e-health systems "**

هدفت هذه الدراسة لتقييم نموذج نظم دعم القرارات الجماعية و جودة معلومات الأنظمة الصحية الإلكترونية بإستخدام مشروع الرعاية(The project VirtualE Care) ، والسعي وراء اكتشاف مقياس لقيمة جودة المعلومات التي تدعم القرار في حد ذاته ، حيث لخصت الدراسة أن تحقيق نظام يهدف إلى دعم خدمات الرعاية الصحية بواسطة الأنترنت يتطلب استخدام هذه المسألة على أساس المنطق ، في إطار النهج القائم على الذكاء التطوري .

- دراسة (O'Donoghue, et…al,2011) بعنوان **" Modified Early Warning Scorecard The Role of Data/Information Quality within the Decision Making Process"**

كانت غاية هذه الدراسة هو إعداد نموذج جودة البيانات/المعلومات (PA-DQM) بحيث يتم إختبار هذا النموذج من خلال تقييمه على المريض ، وتقييم بيانات المريض عندما تكون ذات نوعية رديئة ومدة تأثيرها على عملية إتخاذ القرار ، حيث يعتمد هذا النموذج على أربعة أبعاد تمثل جودة البيانات/المعلومات (الوقت المناسب ، والدقة والإتساق ، الإكتمال) ، حيث يتم تطبيق هذا النموذج على تعديل بطاقة الأداء للإنذار المبكر من ورقياً إلى إلكترونياً وهو إحدى الأنظمة المستخدمة في تحديد الخطر على المرضى الذين يعانون من حالة صحية متدهورة ، وتوصلت الدراسة لنتائج بعد تطبيقها على (51) موظفاً في مستشفى Luke's في إيرلندا ، بإن النظام المقترح لديه القدرة على تعزيز القضايا الطبية والمتعلقة بالقرارات الطبية ، كما يوفر هذا النظام لتقديم أعلى جودة في البيانات/المعلومات، وأوصت الدراسة بتكيف هذا النموذج في تطبيقات نظم دعم القرار ،

- دراسة (ArAzy, et…al,2011) بعنوان" **"Information Quality in Wikipedia The Effects of Group Composition and Task Conflict"** وقد جرى هذا البحث على موسوعة ويكيبيديا من خلال التركيز على التنوع في قواعد المعرفة كأحد محددات جودة محتوى ويكيبيديا ، وصراعات المهمة التي تحدث أثناء عملية التأليف التعاونية ، وأداور الأعضاء التي تلعب دورا مهما في وكيبيديا ، وتهدف الدراسة إلى تطوير نموذج نظري يفسر كيف أن هذه العوامل الثلاثة تتفاعل لتحديد نوعية المواد ، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها إنه من الصعب توليف مجموعات لأداء فعال ، ينبغي تشجيع المجتمعات المهمة ذات صلة بالصراعات من خلال توفير الأدوات لمنع الصراعات ، ووضع مجموعة واسعة من معايير السلوك لمنع هذه الصراعات .
- دراسة (Chen, et…al,2011) بعنوان **"A pilot study for understanding the relationship of information system quality , relationship quality and loyalty"** هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير نظام جودة المعلومات لتقييمات المستخدمين على خدمة التسوق الإلكتروني وكذلك مقدمي الخدمة وولائهم ، إضافة إلى ذلك سعت الدراسة إلى تطوير نموذج نظري لفهم جودة نظام المعلومات وجودة العلاقة (الرضاء ، الثقة) و الولاء ، في سياق الخدمات الإلكترونية للتسوق ، وذلك من خلال إختيار عينة عشوائية ، واستخدام الإستبيان ، ونموذج المعادلات الهيكلية ، وتوصلت نتائج هذه الدراسة بتأثر الولاء بعلاقته بالمعلومات الجيدة وجودة النظام وجودة العلاقة .
- دراسة (Wu , et…al,2011) بعنوان **"sharing quality information in adual – supplier network : a game theoretic perspective"**. هدفت هذه الدراسة الى تقييم دور فوائد المشاركة و تبادل المعلومات بين الموردين والمشتري على جودة المنتج ، وحيث تسعى الدراسة لوضع وتطوير إستراتيجيات التوازن للموردين لتبادل جودة المعلومات من خلال نموذج تحليلي و

المعادلات الحسابية ، والإفتراضات (السيناريوهات) ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها أن المشتري دائما يستفيد من تبادل جودة المعلومات ، أما من وجهة نظر المورد فإن تبادل المعلومات مع المشتري سيؤثر على حصته السوقية .

- دراسة (Ge , et…al,2011) بعنوان **Information Quality assessment validiting measurment dimensions and process** ". وكانت غاية هذه الدراسة هو البحث عن مشكلة تقييم جودة المعلومات والمتمثلة في أبعادها الأربعة (الإكتساب ، السياق ، المواصفات ، التوقعات) على تحسين عمليات قياس جودة المعلومات في متاجر سامز كلوب، وهي فرع من شركة متاجر وول مارت ، حيث تركز الدراسة على عنصرين أبعاد القياس الصحيحة والعملية ، بالإضافة إلى دراسة نموذجية لمشاكل جودة المعلومات ، وذلك من خلال إقتراح إطار لتنفيذ تقييم جودة المعلومات ، حيث برزت النتائج أنه عندما يتم استخدام بيانات ناقصة أو رديئة في التصنيع وتصبح معلومات منتجه ويتم استخدامها كقرارات تجارية، تؤدي إلى قرارات غير صحيحة ،وانخفاض القدرة التنافسية ، فيجب رفع الوعي لدى إدارة جودة المعلومات .
- دراسة (Asemi, et…al,2011) بعنوان **The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process** ". ركزت هذه الدراسة لتعرف على حالة كل من نظام المعلومات الإدارية ونظام دعم القرار و تحديد دور كل منهما في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال مناقشة عملية اتخاذ القرار على أساس كل مفهوم من الأنظمة وخصائصه وعلاقته بإتخاذ القرار وعرض النماذج المختلفة التي توضح ذلك ، ولخصت الدراسة بعدد من النتائج وكان أهمها أن نظم المعلومات الإدارية هو الأنسب لتحديد المشاكل ومساعدة الإدارة على فهمها ، وفي الوقت ذاته نظم المعلومات الإدارية لا تهدف لمساعدة

الإفراد والجماعة على إتخاذ القرار ، في المقابل أن نظام دعم القرار يقدم الدعم في عملية اتخاذ القرار وحل المشاكل بخلاف نظام المعلومات الإدارية .

- دراسة (Vohra & Das , 2011) بعنوان **"Intelligent decision support system for admission management in higher education institutes"** هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى الإستفادة من نظم دعم القرار الذكية في اتخاذ القرار في بيئات التعليم العالي وذلك من خلال توليد وتقديم المعلومات ذات الصلة والمعرفة والتي هي مفيدة في اتخاذ القرار، و فيما يتعلق بإدارة القبول والتسجيل في كليات التعليم العالي او الجامعات ، ولوضع سياسات قبول الطالب في معهد التعليم العالي ووضع نظام دعم القرار الذكية بناء على تخطيط موارد المؤسسات ، حيث يساعد ذلك على التغلب على السلبيات ، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها أن تخطيط موارد المؤسسات مع فاعلية نظم دعم القرار الذكية في بيئات التعليم العالي يوفر دعماً جيدا لاتخاذ القرارات.
- دراسة (Jaafreh & Al-abedallat, 2011) بعنوان **"The Relationship between National Culture and DSS Usage in Jordanian Banking: A Proposed Conceptual Framework"** . وكان غرض هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الثقافة الوطنية واستخدام نظم دعم القرار في البنوك الأردنية ، وذلك من خلال استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كمقترح يمكن التنبوء به واستخدامه في نظم دعم القرار ، ومدى المساهمة الممكنة لدور نظرية قبول التكنولوجيا على استخدام النظم ، ولإستكشاف تأثير الثقافة الوطنية على استخدام نظم دعم القرار ، حيث سعى الباحثان لمحاولة التحقق من صحة أبعاد الثقافة الوطنية ، ونموذج قبول التكنولوجيا بإستخدام نظم دعم القرار ، ولخصت نتائج الدراسة بدعم النموذج المقترح (نموذج قبول

التكنولوجيا) ، كما أوضحت النتائج تأثر نظم دعم القرار بأبعاد الثقافة الوطنية مثل النية والسلوك الموقفي .

- دراسة (Chen & Tseng , 2011) بعنوان **"Quality evaluation of product reviews using an information quality framework"**. وسعت هذه الدراسة لتقييم جودة المعلومات في المنتجات المعروضة على المواقع الإلكترونية والمنتديات ، حيث جودة المعلومات تساعد المستخدمين والشركات في اتخاذ القرارات ، اعتمد الباحثان على استخدام نموذج التصنيف المتعدد لدعم الموجه (Multiclass SVM) ، بالإضافة إلى إطار جودة المعلومات (IQ) لتحديد ومراجعة تصنيفات المنتج ، ولخصت الدراسة هناك آراء ايجابية لوجود عدد كبير من المستخدمين لشراء تلك المنتجات ، في المقابل هناك آراء سلبية لوجود عيوب في المنتجات المعروضة في المواقع الإلكترونية ، إضافة إلى ذلك يعتبر هذا النموذج فعال لمراجعة المنتجات ويساعد على تقديم منتجات عالية الجودة .
- دراسة (Zvi , 2012) بعنوان **" Measuring the perceived effectiveness of decision support systems and their impact on performance "**

هدفت هذه الدراسة لفحص والتحقق من نظم دعم القرار من خلال تقييم العوامل التي تعزز من الفاعلية المدركة لها ومدى تأثيرها على الأداء ، حيث قامت الدراسة بالتحقق من ذلك بإستخدام عملية محاكاة مع (652) طالب من الدراسات العليا الذين قاموا بتطوير نظم دعم القرار ، وقد توصلت هذه الدراسة من خلال التحليل لنتائج كان أبرزها أن المستخدمين المدركين لنظام دعم القرار يرون أن النظام له فاعلية الربط لتحسين أداء الشركات ، ووجود دعم لفكرة استخدام النظام والمشاركة من خلال نظم دعم القرار، إضافة إلى ذلك أن عملية اتخاذ القرار تكون أكثر فاعلية بإستخدام نظم دعم القرار .

- دراسة (Pearson, et…al, 2012) بعنوان **"The Role of E-Service Quality and Information Quality in Creating Perceived Value: Antecedents to Web Site Loyalty"**. وقد جرت هذه الدراسة لمعرفة وفحص تأثيرات جودة المعلومات و جودة الخدمات الإلكترونية المدركة في تحديد القيمة المدركة لمدى نوايا الولاء للموقع الإلكتروني من خلال نموذج الدراسة جودة الخدمات المدركة وجودة المعلومات المدركة في خلق القيمة المتصورة ونوايا الولاء ، حيث توصل الباحثين في هذه الدراسة لعدة نتائج وأهمها ، وجود تأثير لجودة الخدمات الإكترونية المدركة وجودة المعلومات على نوايا الولاء ، ووجود تأثير أكبر لجودة الخدمات الإلكترونية المدركة على القيمة المتصورة من جودة المعلومات ، إضافة إلى ذلك أن جودة المعلومات تحسن العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والقيمة المتصورة .
- دراسة (Nurach , et…al , 2012) بعنوان **"Factors That Improve the Quality of Information Technology and Knowledge Management System for SME(s) in Thailand"**. وكانت غاية هذه الدراسة إلى التعرف عل العوامل التي تؤدي إلى تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات ونظام إدارة المعرفة ، وذلك من خلال إجراء إستطلاع على مؤسسات صغيرة ومتوسطة في تايلند حيث بلغت عينة الدراسة (770) فردا ، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أن أهم العوامل التي تساهم في عملية تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات ونظام إدارة المعرفة هي الدقة والتوقيت المناسب للمعلومات ، أما العامل الثاني وهو توافر المعلومات وتحليلها ، وإضافة إلى ذلك تخزين المعلومات بإستخدام تكنولوجيا المعلومات ، وتعد المعلومات الخارجية والداخلية هي أقل نسبيا في التأثير على جودة تكنولوجيا المعلومات ونظام إدارة المعرفة ، ولكن تبقى جميع العوامل مهمة بهدف تحسين العملية ويزيد في نهاية المطاف من أداء الشركات .

- دراسة (Hosack, et…al , 2012) بعنوان **"A Look Toward the Future: Decision Support Systems Research is Alive and Well"**. وتناولت هذه الدراسة الأهمية التاريخية لدعم القرار في أنظمة المعلومات الإدارية ، وتقديم التغييرات والتأثيرات على بحوث نظم دعم القرار والإعتبارات والاتجاهات المستقبلية لدعم إتخاذ القرارات ، ولخصت الدراسة بوجود اتجاهات حديثة لبحوث نظم دعم القرار ، حيث مثلت هذه الإتجاهات بزيادة تأثير الحوسبة الإجتماعية والمتنقلة على نظم دعم القرار ، كذلك إدارة المعرفة ونظم دعم المفاوضات التي تحول التركيز إلى تقديم المزيد من مركزية العملاء ودعم السوق ، إضافة إلى ذلك تتفق الدراسة مع الدراسات الأخرى بوجود انخفاض في نشر البحوث المتعلقة بنظم دعم القرار نتيجة طبيعة مجال تلك النظم والطبيعة المعقدة لعملية اتخاذ القرار في المنظمات ، لذلك توصي الدراسة لإجراء المزيد من البحوث في نظم دعم القرار التي تستمر في التطور وقابلة للحياة .
- دراسة (Alnajjar &Al-Zoubi ,2012) بعنوان **"Decision Support Systems and its Impact on Organization Empowerment Field Study at Jordanian Universities"** . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيقات نظم دعم القرار في الجامعات الاردنية ، وكذلك تحليل أثر نظم دعم القرار(الاتصالات ، النماذج ، المعرفة ، البيانات ، المستندات) على تمكين المنظمة (الشخصي والجماعي) ،حيث بلغ عينة الدراسة (10) جامعات ، (5) جامعات عامة و(5) جامعات خاصة ، وأنتهت الدراسة بعدة نتائج أبرزها أن نظم دعم القرار لها أثر كبير على تمكين المنظمة في الجامعات الأردنية ، كما أوصت الدراسة بعدة نقاط وكان أهمها تحسين مستوى التطبيقات في البيئة الجامعية .
- دراسة (Reis & Löbler ,2012) بعنوان **"The Decision Making Process as Described by Individuals and Represented in Decision Support Systems"** . هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان نظام دعم القرار (DSS) له القدرة على

القيام باستنساخ القرارات البشرية ، لهذا اعتمدت الدراسة على استخدام العناصر الأساسية لعملية التحليل الهرمي (AHP) والذي يسمح بتحليل خمس فئات ، فمن خلال تجربة مختبرية على جهاز كمبيوتر محمول بطريقتين مختلفتين : إحداهما بمساعدة نظام دعم القرار والأخرى بدون مساعدة النظام ، مع قيام الأفراد بتفكير بصوت عالي لتوجيه القرارات ، ومن خلال هذه التجربة خلصت الدراسة بنتائج كان أبرزها بوجود فروق كبيرة لأربعة من الفئات الخمس للتحليل ، وكانت الفئة الوحيد التي لاتوجد بها فروق كبيرة وهي ترتيب معايير الإختيار ، حيث يدل ذلك على أن نظام دعم القرار ليس من الممكن ان تقوم بستنساخ القرارت البشرية ، كما أن متخذ القرار يبحث عن معلومات وفقاً لمعايير .

- دراسة (Melouk , et…al , 2013) بعنوان **“Simulation optimization-based decision support tool for steel manufacturing ”**. وركزت هذه الدارسة على تطوير وتوظيف نهج المحاكاة المثالية المبنية على أساس أداة دعم القرار في تصنيع الفولاذ ، وذلك من خلال التجريب على النظام ، وتطوير أداة دعم اتخاذ القرار لتحقيق التغيرات المحتملة في تصميم وتشغيل مصانع تصنيع الفولاذ ، حيث توصلت الدراسة التجريبية وجود وفورات كبيرة في التكاليف وذلك من خلال تعديلات على مستويات المخزون وتغييرات في سعة الأنتاج ، كما أوصت الدراسة على ضرورة قيام الباحثين لمزيد من الدراسات استخدام نهج المحاكاة الأمثل في البيئات المعقدة لمعرفة الفوائد الإضافية لهذا النظام و التحقق من مدى فاعليته .

(2 . 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

أن أهم مايميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصة ، بالآتي :

1- **من حيث بيئة الدراسة وقطاع التطبيق** : أجريت الدراسات السابقة على المنظمات الغربية وبعض المنظمات العربية ، في حين تم تطبيق هذه الدراسة في قطاع عام خدمي وهي وزارة الخدمة المدنية العُمانية ، بالإضافة إلى عدم وجود دراسات سابقة في قطاع عام خدمي في سلطنة عُمان .

2- **من حيث هدف الدراسة** : تنوعت وتعددت الإتجاهات البحثية للدرسات السابقة ، والتي هدفت إلى معرفة أثر جودة المعلومات على اتخاذ القرارات ، وبعضها الآخر دور أنظمة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات ، وبيان دور نظم دعم القرار في عملية اتخاذ القرار . في حين سعت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر المباشر وغير المباشر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار ، وأثر نظم دعم القرار وجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية العُمانية .

3- **من حيث المنهجية** : تعد هذه الدراسة دراسة استطلاعية ، وصفية تحليلية لكونها تأخذ وجهة نظر متخذي القرار في وزارة الخدمة العُمانية ، وهم من شاغلي المستويات الإشرافية .

الـفـصـل الثـالـث

الطريقة والإجراءات

(3 . 1): المقدمـــــــة

(3 . 2): منـهج الدراسة

(3 . 3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3 . 4): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3 . 5): أنموذج الدراسة

(3 . 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3 . 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-1) : المقدمة :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية العُمانية ، والتوصل إلى أي مدى تؤثر جودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بإستخدام نظم دعم القرار في المستويات الإشرافية بوزارة الخدمة العُمانية ، ويتضمن هذا الفصل على منهج الدراسة ، ومجتمع الدراسة وعينتها ، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات ، ونموذج الدراسة ، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وفحص صدق أداة الدراسة وثباتها .

(3-2) : منهج الدراسة

أعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة من خلال جمع المعلومات من مصادر متعددة العربية والأجنبية ، كما أعتمد على المنهج التحليلي في تحليل وتفسير نتائج الإختبارات الإحصائية ، وذلك بإستخدام الأسلوب التطبيقي من خلال توزيع الإستبانات على أفراد عينة الدراسة ، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة .

(3-3) : مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في وزارة الخدمة المدنية العُمانية ، حيث يبلغ إجمالي عدد مجتمع الدراسة (398) موظفاً. فيما ستتمثل عينة الدراسة متخذي القرار في وزارة الخدمة المدنية وهم مدراء العموم ومن في حكمهم ومساعديهم ومدراء الدوائر ورؤساء الأقسام والبالغ عددهم (78) وهم يمثلون مجمتع الدراسة نفسه ، وتم توزيع عدد (78) استبانة

وتم استرجاع عدد مجمله (71) استبانة ، وتم استبعاد عدد(2) من الاستبانات لعدم كفاءتها لتحليل الإحصائي ،وبذلك أصبح عدد الإستبانات التي خضعت للتحليل (69) استبانة بنسبة (88%) من مجموع الإستبانات الموزعة ، وهي نسبة تعد مقبولة لإجراء التحليل الإحصائي .

(3-4) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات :

لتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

المصادر الثانوية : حيث توجه الباحث لإعداد الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة. وكان هدف الباحث من اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة الحالية.

المصادر الاولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي قام الباحث بإعدادها بالتعاون مع الأستاذ الدكتور المشرف كاداة رئيسية للدراسة، والتي شملت على عدد من الفقرات عكست مشكلة الدراسة وأسئلتها، والتي قام المبحوثين بالإجابة عليها، وتم إستخدام مقياس Likert الخماسي، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية ، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وتضمنت الإستبانة ثلاثة أجزاء، هي:

الجزء الأول: تضمن مقياس جودة المعلومات عبر ثلاثة أبعاد رئيسة، وهي (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) و(20) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

جودة المعلومات	البعد الزمني	البعد الشكلي	بعد المحتوى
عدد الفقرات	4	5	11

وتراوح مدى الاستجابة من (1– 5) وفق مقياس LiKert كالأتي:

بدائل الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

الجزء الثاني: تضمن مقياس نظم دعم القرار و(26) فقرة لقياسها، وتراوح مدى الاستجابة من (1– 5) وفق مقياس LiKert كالأتي:

بدائل الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

الجزء الثالث: تضمن مقياس فاعلية إتخاذ القرار عبر أربعة أبعاد رئيسة، وهي (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول القرار؛ وقت إتخاذ القرار) و (11) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

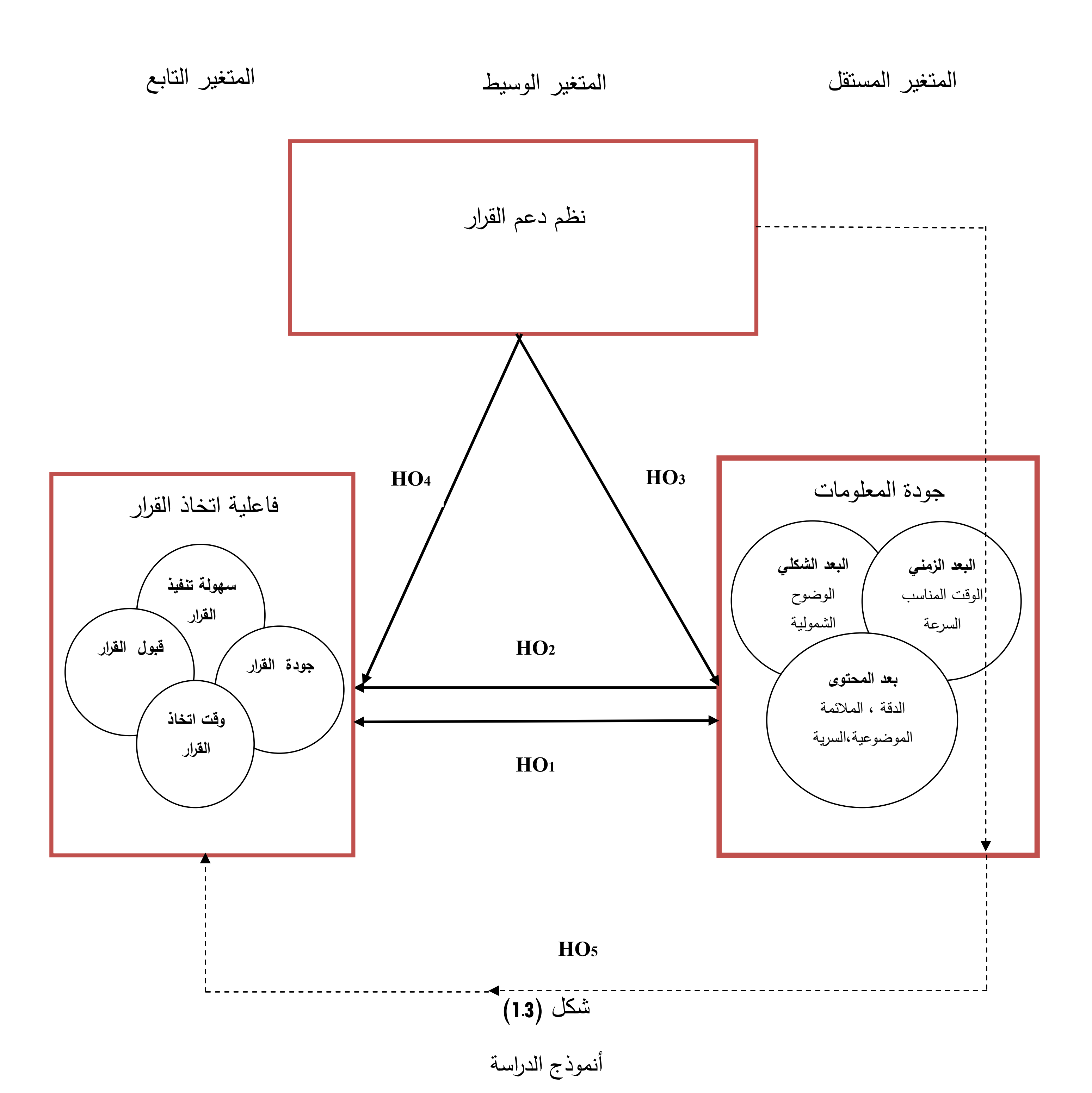
فاعلية اتخاذ القرار	سهولة تنفيذ القرار	جودة القرار	قبول القرار	وقت إتخاذ القرار
عدد الفقرات	2	4	2	3

وتراوح مدى الاستجابة من (1– 5) وفق مقياس LiKert كالأتي:

بدائل الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

بهذا تكونت الإستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (57) فقرة بمقياس LiKert الخماسي

(3-5) : متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة)



شكل (1.3)

أنموذج الدراسة

(6-3) : المعالجات الاحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences . SPSS . بالإضافة إلى استخدام برنامج Amos Ver.18 المدعم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية. ومن خلالهما قام الباحث بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة.
- اختبار T لعينة واحدة وذلك للتحقق من معنوية الفقرة.
- معامل إرتباط بيرسون للتحقق من العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة.
- تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج AMOS 18 لبيان الأثر المباشر وغير المباشر بين متغيرات الدراسة.
- مستوى الأهمية، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون: الأهمية المنخفضة من 1 إلى أقل من 2.33، الأهمية المتوسطة من 2.33 لغاية 3.66 ، الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر

(3 - 7): صدق أداة الدراسة وثباتها:

أ- الصدق الظاهري :

لتحقق من الصدق الظاهري للمقياس ، فقد تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من جامعة الشرق الأوسط ، ومدير عام التطوير وضمان الجودة في وزارة الخدمة المدنية العُمانية ، بقصد الإفادة من خبرتهم العلمية والعملية والتحقق من مدى صدق فقرات الأداة ، وقد بلغ عدد المحكمين (10) ، وبلغت نسبة الإستجابة (100%) ، ينظر الملحق رقم (1) ، وحيث تم الأخذ بآرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة ، مما زاد في الإطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها ، علما بأنه تم الاعتماد في تصميم الإستبانة على العديد من المصادر منها (العدوان ،2006) ، (الشبول ،2003) ،(مرتضى ،2003) ، (الخزاعلة ،2009) ، (النجار ، الحوري ،2008) ، (حمزة ،2010) .

ب- ثبات أداة الدراسة :

قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة، وعلى الرغم من ان قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة، إلا أن الحصول على ($Alpha \geq 0.60$) يُعد في الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً (Sekaran, 2003). والجدول (3−1) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3−1)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	جودة المعلومات	20	0.856
1 . 1	البعد الزمني	4	0.758
2 . 1	البعد الشكلي	5	0.763
3 . 1	بعد المحتوى	11	0.827
2	نظم دعم القرار	26	0.924
3	فاعلية إتخاذ القرار	11	0.711
1 . 3	سهولة تنفيذ القرار	2	0.623
2 . 3	جودة القرار	4	0.698
3 . 3	قبول القرار	2	0.617
4 . 3	وقت إتخاذ القرار	3	0.653
الإستبانة ككل		57	0.937

إذ يوضح الجدول (3−1) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسة والتي تراوحت بين (0.711) لفاعلية إتخاذ القرار كحد أدنى، و (0.924) لنظم دعم القرار كحد أعلى. كما بلغ معامل ثبات الإستبانة بشكل شمولي (0.937). وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع إداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

(4 . 1): المقدمـــة:

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الآولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

(4 . 2): تحليل نتائج الدراسة :

أولاً: أبعاد جودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

لوصف مستوى أبعاد جودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى)، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 – 1) ؛ (4 – 2) ؛ (4 – 3).

جدول (4- 1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى البعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	البعد الزمني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار حديثة	3.840	0.759	9.191	0.000	1	مرتفعة
2	تصلني المعلومات الخاصة بإتخاذ القرار في الوقت المناسب	3.594	0.896	5.506	0.000	3	متوسطة
3	تتوافر المعلومات بسهولة عند اتخاذ القرار	3.434	0.992	3.640	0.001	4	متوسطة
4	المعلومات المتوافرة لدي محفوظة بطريقة يسهل الحصول عليها وبسرعة	3.710	1.189	4.959	0.000	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد الزمني	3.644	0.788				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 – 1) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.434- 3.840) بمتوسط مقداره (3.644) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط للبعد الزمني في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار حديثة" بمتوسط حسابي بلغ (3.840) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.644)، وانحراف معياري بلغ (0.759)، فيما حصلت الفقرة "تتوافر المعلومات بسهولة عند اتخاذ القرار" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.434) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.644) وانحراف معياري (0.992).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الزمني لجودة المعلومات بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية البعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة للبعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى البعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

كما يظهر الجدول (4 – 2) إستجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الشكلي لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.318 – 3.855) بمتوسط مقداره (3.588) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط للبعد الشكلي في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار سهلة الفهم" بمتوسط حسابي بلغ (3.855) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.588)، وانحراف معياري بلغ (0.575)، فيما حصلت الفقرة "استطيع اتخاذ القرارت حتى في حالة قلة المعلومات اللازمة" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.318) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.588) وانحراف معياري (1.077). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الشكلي لجودة المعلومات بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية البعد الشكلي لجودة

المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة للبعد الشكلي لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى البعد الشكلي لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4 – 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى البعد الشكلي لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	البعد الشكلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار واضحة	3.724	0.783	7.680	0.000	2	مرتفعة
2	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار سهلة الفهم	3.855	0.575	12.333	0.000	1	مرتفعة
3	استطيع اتخاذ القرارت حتى في حالة قلة المعلومات اللازمة	3.318	1.077	2.457	0.017	5	متوسطة
4	تتوافر لدي كمية المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار	3.652	0.904	5.988	0.000	3	متوسطة
5	المعلومات المتوافرة لدي شاملة لكل بدائل اتخاذ القرار حسب نوع المعلومة	3.391	0.771	4.215	0.000	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد الشكلي	3.588	0.547				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

جدول (4 – 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى بعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	بعد المحتوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	تأثرت بعض القرارات التي اتخذتها سلبا بسبب عدم التأكد من دقة المعلومات المستخدمة	3.188	1.047	1.495	0.031	10	متوسطة
2	تؤدي وفرة المعلومات الدقيقة حول المشكلة المراد حلها إلى اتخاذ القرار السليم	4.579	0.694	18.890	0.000	1	مرتفعة
3	تخلو المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار من الأخطاء	3.362	0.954	3.153	0.000	9	متوسطة
4	المعلومات المتوافرة لدي مناسبة لاتخاذ القرار	3.739	0.699	8.773	0.000	7	مرتفعة
5	المعلومات المتوفرة لدي متعلقة بالمشكلة التي انوي اتخاذ قرارا بشأنها	3.826	0.706	9.717	0.000	6	مرتفعة
6	تتصف المعلومات التي تصلني بالترابط	3.507	0.833	5.055	0.000	8	متوسطة
7	تساعد المعلومات المتوفرة على تجنب التسرع وتحقيق المصداقية في الأداء	4.115	0.795	11.647	0.000	3	مرتفعة
8	غالبا ترد إلي معلومات واقعية تجعلني اتخذ قرارات بعيدة عن التحيز و المشاعر الشخصية	3.898	0.957	7.799	0.000	5	مرتفعة
9	لا يمكن الدخول للمعلومات واستخدامها بسهولة إلا حسب الصلاحيات	4.000	0.954	8.699	0.000	4	مرتفعة
10	تعرضت المعلومات المستخدمة في الوزارة لجرائم وقرصنة	1.985	0.848	-9.929	0.000	11	منخفضه
11	يتم تخصيص كلمة سر لكل مستخدم للمحافظة على سرية المعلومات	4.550	0.697	18.471	0.000	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد المحتوى	3.704	0.401				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 – 3) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (1.985– 4.579) بمتوسط مقداره (3.704) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لبعد المحتوى في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ

جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تؤدي وفرة المعلومات الدقيقة حول المشكلة المراد حلها إلى اتخاذ القرار السليم" بمتوسط حسابي بلغ (4.579) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.704)، وانحراف معياري بلغ (0.694)، فيما حصلت الفقرة "تعرضت المعلومات المستخدمة في الوزارة لجرائم وقرصنة" على المرتبة الحادية عشر والأخيرة بمتوسط حسابي (1.985) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.704) وانحراف معياري (0.848).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المحتوى لجودة المعلومات بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية بعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لبعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى بعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

ثانياً: نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

لوصف مستوى نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4− 4).

جدول (4− 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى نظم دعم القرار

في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	نظم دعم القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	يسمح نظم دعم القرارات المستخدم في الوزارة بتحليل المعلومات بسهولة وسرعة	4.550	0.697	5.720	0.000	1	مرتفعة
2	تتميز نتائج المعلومات بواسطة نظم دعم القرارات المستخدم بإنها موضوعية وذات تسلسل منطقي	3.594	0.862	6.280	0.000	22	متوسطة
3	تمتاز نظم دعم القرارات المستخدمة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار	3.623	0.824	6.308	0.000	20	متوسطة
4	المعلومات التي يوفرها نظم دعم القرارات سهلة الإستخدام	3.637	0.839	4.514	0.000	19	متوسطة
5	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم دعم القرارات	3.507	0.933	1.748	0.000	23	متوسطة
6	استخدام نظم دعم القرار تحتاج لوقت كثير لإتخاذ القرار	3.202	0.978	1.722	0.000	25	متوسطة
7	السرعة التي توفرها نظم دعم القرارات في تقديم المعلومات لا تتناقض كونها معلومات دقيقة	2.913	0.966	3.572	0.001	26	متوسطة
8	تعالج نظم دعم القرار البيانات بالسرعة الممكنة من أجل اتخاذ القرار ورسم السياسات بدقة	3.376	0.876	5.550	0.000	24	متوسطة

يتبع جدول (4 – 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى نظم دعم القرار

في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	نظم دعم القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
9	تتسم المعلومات المستخرجة من نظم دعم القرارات المستخدم بالبساطة والوضوح والشمولية	3.623	0.806	6.421	0.000	20	متوسطة
10	يوفر نظم دعم القرار معلومات ملائمة لإحتياجات صانع القرار	3.724	0.889	6.769	0.000	15	مرتفعة
11	يسهل التحكم بعمل نظم دعم القرارات المستخدم من حيث تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية المتاحة	3.652	0.871	6.216	0.000	16	متوسطة
12	تساهم نظم دعم القرارات المستخدم بتزويد المستفيدين بتقارير دورية مختلفة وفق حاجاتهم	3.652	0.904	5.988	0.000	16	متوسطة
13	تمتلك نظم دعم القرارات القدرة على سهولة استرجاع المعلومات في حالة فقدانها	3.753	0.847	7.389	0.000	12	مرتفعة
14	الوزارة تستخدم مجموعة من أنظمة دعم القرار في دوائرها المختلفة (كالتوظيف والمالية والتنظيم والتصنيف)	4.115	0.758	12.229	0.000	2	مرتفعة
15	تمتاز أنظمة دعم القرار في الوزارة في بناء نماذج جديدة وسهولة استخدامها	3.797	0.796	8.311	0.000	9	مرتفعة
16	تسهم أنظمة دعم القرار في تحليل البدائل المختلفة لتقديم الحلول المناسبة لها.	3.782	0.855	7.601	0.000	10	مرتفعة
17	تساعد نظم دعم القرارات على ترابط وثبات المعلومات التي تقدمها	3.768	0.807	7.906	0.000	11	مرتفعة
18	ان مشاكل الفيروسات التي قد تتعرض لها نظم دعم القرار تؤدي إلى الإخلال بعملية اتخاذ القرارات والتي يمكن ان تتسبب في تعطيل النظام أو إتلاف الملفات	3.652	1.026	5.277	0.000	16	متوسطة

يتبع جدول (4- 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى نظم دعم القرار

في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	نظم دعم القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
19	نظم دعم القرارات يعتمد عليها في الوصول الدقيق لإتخاذ القرارات رغم تغير العمليات التشغيلية	3.739	0.699	8.773	0.000	13	مرتفعة
20	أنظمة دعم القرارات تمتلك الأنظمة العالية في تعديل وتكييف المعلومات وفقاً لحاجة متخذي القرار	3.739	0.851	7.210	0.000	13	مرتفعة
21	نظم دعم القرارات تسهل في عملية تدفق و تبادل المعلومات المتعلقة باتخاذ القرارات بين الدوائر	3.840	0.884	7.891	0.000	8	مرتفعة
22	تتم عملية التواصل بين متخذي القرار للحصول على المعلومة بسهولة ويسر	3.942	0.783	9.984	0.000	6	مرتفعة
23	تعزز نظم دعم القرارات من قدرة الاتصال والوصول للمعلومة لإنجاز الأعمال	3.985	0.675	12.127	0.000	4	مرتفعة
24	شبكة الاتصال المستخدمة والمرتبطة بنظم دعم القرارات تربط جميع الإدارات والأقسام المختلفة في الوزارة	3.971	0.821	9.813	0.000	5	مرتفعة
25	نظم دعم القرارات وسيلة مشجعة لمتخذ القرار في البحث للوصول إلى قرارات مثلى وأكثر فاعلية	3.898	0.972	7.676	0.000	7	مرتفعة
26	تساعد نظم دعم القرار في اتخاذ القرار السليم والفعال بأقل جهد ووقت ممكنين	4.115	0.932	9.946	0.000	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لنظم دعم القرار	3.701	0.507				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 – 4) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بنظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (2.913– 4.550) بمتوسط مقداره (3.701) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لنظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يسمح نظم دعم القرارات المستخدم في الوزارة بتحليل المعلومات بسهولة

وسرعة" بمتوسط حسابي بلغ (4.550) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.701)، وانحراف معياري بلغ (0.697)، فيما حصلت الفقرة "السرعة التي توفرها نظم دعم القرارات في تقديم المعلومات لا تتناقض كونها معلومات دقيقة" على المرتبة السادسة والعشرين والأخيرة بمتوسط حسابي (2.913) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.701) وانحراف معياري (0.966).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير نظم دعم القرار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لنظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

ثالثاً: فاعلية إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

لوصف مستوى فاعلية إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول القرار ؛ وقت إتخاذ القرار)، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4– 5) ؛ (4 – 6) ؛ (4 – 7) ؛ (4 – 8).

جدول (4– 5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى سهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	سهولة تنفيذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	عندما تكون المعلومات واقعية وموضوعية تجعلني اتخذ قرار منطقيا ويسهل تنفيذه	4.362	0.803	14.077	0.000	2	مرتفعة
2	ان توفر المعلومات الجيدة يجعلني لا اواجه صعوبة في اتخاذ القرار وعدم التردد في تنفيذه	4.478	0.677	18.123	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لسهولة تنفيذ القرار	4.420	0.627				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 – 5) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بسهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.362– 4.478) بمتوسط مقداره (4.420) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لسهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "ان توفر المعلومات الجيدة يجعلني لا اواجه صعوبة في اتخاذ القرار وعدم

التردد في تنفيذه" بمتوسط حسابي بلغ (4.478) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.420)، وانحراف معياري بلغ (0.677)، فيما حصلت الفقرة "عندما تكون المعلومات واقعية وموضوعية تجعلني اتخذ قرار منطقيا ويسهل تنفيذه" على المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط حسابي (4.362) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.420) وانحراف معياري (0.803). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير سهولة تنفيذ القرار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية سهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لسهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى سهولة تنفيذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يظهر الجدول (4- 6) إستجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.173 – 4.463) بمتوسط مقداره (4.362) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لجودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أشارك المعنيين عند اتخاذ القرار يعطي قرارا اكثر فاعلية" بمتوسط حسابي بلغ (4.463) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.362)، وانحراف معياري بلغ (0.758)، فيما حصلت الفقرة "أعتقد أن قراراتي تحقق الأهداف المرجوة منها" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.173) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ

(4.362) وانحراف معياري (0.663). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير جودة القرار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية جودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لجودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى جودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4 – 6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى جودة القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	جودة القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	أحرص عند اتخاذ القرار على ضرورة توافر المعلومات اللازمة	4.449	0.697	17.262	0.000	2	مرتفعة
2	أشارك المعنيين عند اتخاذ القرار يعطي قرارا اكثر فاعلية	4.463	0.758	16.023	0.000	1	مرتفعة
3	أعتقد أن قراراتي تحقق الأهداف المرجوة منها	4.173	0.663	14.702	0.000	4	مرتفعة
4	دائما استخدم جميع المعلومات المتاحة واستغلالها لإتخاذ القرار	4.362	0.593	19.071	0.000	3	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لجودة القرار	4.362	0.446				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يشير الجدول (4 – 7) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بقبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير

بين (3.956 – 4.144) بمتوسط مقداره (4.050) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لقبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "عادة ما اشعر بالرضى لنتائج القرارت التي اتخذها" بمتوسط حسابي بلغ (4.144) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.050)، وانحراف معياري بلغ (0.712)، فيما حصلت الفقرة "تلاقي القرارات التي اتخذها قناعه و قبول من قبل الموظفيين" على المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط حسابي (3.956) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.050) وانحراف معياري (0.604). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير قبول القرار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية قبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لقبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى قبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4- 7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى قبول القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	قبول القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	عادة ما اشعر بالرضى لنتائج القرارت التي اتخذها	4.144	0.712	13.342	0.000	1	مرتفعة
2	تلاقي القرارات التي اتخذها قناعه و قبول من قبل الموظفيين	3.956	0.604	13.138	0.000	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لقبول القرار	4.050	0.563				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يظهر الجدول (4 – 8) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بوقت إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.115 – 4.260) بمتوسط مقداره (3.681) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لوقت إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح" بمتوسط حسابي بلغ (4.260) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.681)، وانحراف معياري بلغ (0.740)، فيما حصلت الفقرة "على الرغم من توفر المعلومات اللازمة فإنني أقوم بتأجيل اتخاذ بعض القرارات" على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.115) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.681) وانحراف معياري (1.157). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير وقت إتخاذ القرار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة

الدراسة حول أهمية وقت إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لوقت إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى وقت إتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4 – 8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى وقت إتخاذ القرار

في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان

ت	وقت إتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح	4.260	.7400	14.141	0.000	1	مرتفعة
2	يتم اتخاذ القرار في الوقت المخطط له	3.667	0.834	6.637	0.000	2	مرتفعة
3	على الرغم من توفر المعلومات اللازمة فإنني أقوم بتأجيل اتخاذ بعض القرارات	3.115	1.157	4.213	0.000	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لوقت إتخاذ القرار	3.681	.5340				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.667).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

(4 . 3): اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسة الأولى HO_1

لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول القرار ؛ وقت إتخاذ القرار) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل إرتباط بيرسون Person للتحقق من العلاقة بين جودة المعلومات بأبعادها وفاعلية إتخاذ القرار بأبعاده من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 9).

الجدول (4 – 9)

مصفوفة معاملات الإرتباط بين جودة المعلومات بأبعادها وفاعلية إتخاذ القرار بأبعاده من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية (N = 69)

	سهولة تنفيذ القرار	جودة القرار	قبول القرار	وقت إتخاذ القرار	فاعلية إتخاذ القرار
البعد الزمني	R = 0.646** P = 0.000	R = 0.609** P = 0.000	R = 0.297* P = 0.013	R = 0.280* P = 0.020	R = 0.287* P = 0.017
البعد الشكلي	R = 0.561** P = 0.000	R = 0.596** P = 0.000	R = 0.306* P = 0.011	R = 0.282* P = 0.019	R = 0.329** P = 0.006
بعد المحتوى	R = 0.675** P = 0.000	R = 0.299* P = 0.012	R = 0.253* P = 0.036	R = 0.440** P = 0.000	R = 0.411** P = 0.006
جودة المعلومات	R = 0.729** P = 0.000	R = 0.345* P = 0.004	R = 0.852** P = 0.000	R = 0.400** P = 0.001	R = 0.403** P = 0.001

يبين الجدول (4- 9) معاملات الإرتباط بين جودة المعلومات بأبعادها وفاعلية إتخاذ القرار بأبعاده من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، حيث يتضح وجود عشرون علاقة إرتباطية دالة معنوياً تفاوتت في شدة إرتباطها. فقد تبين أن أعلى القيم الإرتباطية كانت بين متغير جودة المعلومات وقبول القرار بقيمة بلغت (0.852**) وهي دالة عند مستوى إحتمالي ($\alpha \leq 0.01$) فأقل، فيما كانت أقل القيم الإرتباطية بين بعد المحتوى لجودة المعلومات من جهة وقبول القرار من جهة أخرى بقيمة بلغت (0.253*) وهي دالة عند مستوى إحتمالي ($\alpha \leq 0.05$) فأقل. وإجمالاً، وبالإستناد إلى النتائج المعروضة يظهر أن المتغيرات المبحوثة تترابط بعلاقات معنوية مما يؤشر أن الزيادة أو النقصان في أحدهما سينسحب بالنتيجة زيادة أو نقصان على المتغيرات الأخرى. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول القرار ؛ وقت إتخاذ القرار) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثانية HO_2

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 10).

جدول (4 – 10)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار		T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية	0.425	0.181	4.772	بين المجاميع	3	0.005	البعد الزمني	0.366	2.996	0.003
				البواقي	65		البعد الشكلي	0.434	3.666	0.000
				المجموع	68		بعد المحتوى	0.386	3.268	0.002

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4 – 10) أثر أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.425) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.181)، أي أن ما قيمته (0.181) من التغيرات في فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في جودة المعلومات بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.366) للبعد الزمني ، (0.434) للبعد الشكلي ، (0.386) لبعد المحتوى. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بجودة المعلومات بأبعادها يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة β (0.366) للبعد الزمني ، (0.434) للبعد الشكلي ، (0.386) لبعد المحتوى. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (4.772) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، قام الباحث بتجزئة الفرضية الرئيسة الثانية إلى ثلاثة فرضيات فرعية، وكما هو موضح أدناه.

الفرضية الفرعية الأولى HO_{2-1}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4- 11).

جدول (4 – 11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير البعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية	0.287	0.082	6.000	الإنحدار	1	0.017	0.126	2.450	0.017
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4- 11) تأثير البعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.287) عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.082)، أي أن ما قيمته (0.082) من التغيرات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالبعد الزمني لجودة المعلومات، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.126). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالبعد الزمني لجودة المعلومات يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.126). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (6.000) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (2.450) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية HO_{2-2}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4- 12).

جدول (4- 12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير البعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية	0.329	0.108	8.139	الإنحدار	1	0.006	0.208	2.853	0.006
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4- 12) تأثير البعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل

الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.329) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.108)، أي أن ما قيمته (0.108) من التغيرات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالبعد الشكلي لجودة المعلومات، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.208). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالبعد الشكلي لجودة المعلومات يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.208). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (8.139) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (2.853) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة HO_{2-3}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 13).

جدول (4 – 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير بعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية	0.411	0.169	13.653	الإنحدار	1	0.000	0.354	3.695	0.000
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4–13) تأثير بعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط

R (0.411) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلـغ (0.169)، أي أن ما قيمته (0.169) من التغيرات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمـة المدنيـة العُمانيـة نـاتج عـن التغيـر فـي مسـتوى الإهتمـام ببعـد المحتـوى لجـودة المعلومات، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.354). وهذا يعنـي أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام ببعد المحتوى لجودة المعلومات يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.354). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (13.653) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (3.695) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثالثة HO_3

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لإختبار هذه الفرضية تم تجزئتها إلى ثلاثة فرضيات فرعية، وتم استخدام تحليل الإنحدار البسيط، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى HO_{3-1}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر نظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4-14).

جدول (4 − 14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير نظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
البعد الزمني لجودة المعلومات	0.646	0.417	47.992	الإنحدار	1	0.000	0.541	6.928	0.000
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4− 14) تأثير نظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.646) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.417)، أي أن ما قيمته (0.417) من التغيرات في البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.541). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار يؤدي إلى زيادة في البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.541). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (47.992) وهي دالة عند مستوى

($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (6.928) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية HO_{3-2}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر نظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 15).

جدول (4 – 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير نظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
البعد الشكلي لجودة المعلومات	0.561	0.315	30.801	الإنحدار	1	0.000	0.605	5.550	0.000
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4 –15) تأثير نظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل

الارتباط R (0.561) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.315)، أي أن ما قيمته (0.315) من التغيرات في البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.605). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار يؤدي إلى زيادة في البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.605). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (30.801) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (5.550) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة HO_{3-3}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر نظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 - 16).

جدول (4 - 16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير نظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
بعد المحتوى لجودة المعلومات	0.675	0.456	56.175	الإنحدار	1	0.000	0.534	7.495	0.000
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4- 16) تأثير نظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل

الارتباط R (0.675) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.456)، أي أن ما قيمته (0.456) من التغيرات في بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.534). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار يؤدي إلى زيادة في بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.534). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (56.175) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمة T المحسوبة والتي بلغت (7.495) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الرابعة HO_4

لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 17).

جدول (4– 17)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية	0.468	0.219	18.800	الإنحدار	1	0.000	0.318	4.336	0.000
				البواقي	67				
				المجموع	68				

يوضح الجدول (4 – 17) تأثير نظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.468) عند مستوى (α

≤ 0.05). أمـا معامـل التحديـد R^2 فقد بلـغ (0.219)، أي أن مـا قيمتـه (0.219) مـن التغيرات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية نـاتج عـن التغيـر فـي مسـتوى الإهتمـام بـنظم دعـم القرار، كمـا بلغـت قيمـة درجـة التـأثير β (0.318). وهذا يعنـي أن الزيـادة بدرجـة واحدة فـي مستوى الإهتمام بنظم دعم القرار يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بقيمة (0.318). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (18.800) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغت قيمـة T المحسوبة والتـي بلغت (4.336) وهـي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الرابعة، وعليـه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الخامسة HO_5

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver. 18 المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وذلك للتحقق من وجود الأثر المباشر وغير المباشر لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، وكما هو موضح بالجدول (4 – 18).

يوضح الجدول (4 – 18) نتائج تحليل المسار لتأثير جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، إذا بلغت قيمة Chi^2 المحسوبة (16.961)، وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) وهو مؤشر ملاءمة الجودة ما قيمته (0.993) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح (الملاءمة التامة). وبنفس السياق بلغ مؤشر المواءمة المقارن Comparative Fit Index

(CFI) (0.969) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.000) وهي مساوية لقيمة الصفر. فيما بلغ التأثير المباشر لجودة المعلومات على نظم دعم القرار (0.823)، وهو ما يشير إلى أن جودة المعلومات تؤثر على نظم دعم القرار، وبالتالي فإن زيادة الاهتمام بجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية من شأنه توليد تأثير على نظم دعم القرار. وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لنظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار (0.318)، وهو ما يشير الى أن نظم دعم القرار تؤثر على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بنظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. وقد بلغ التأثير غير المباشر لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار (0.262)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه نظم دعم القرار متغير وسيط في تعزيز أثر جودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. كما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الأول (جودة المعلومات ← نظم دعم القرار) (8.787) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فيما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الثاني (نظم دعم القرار ← فاعلية إتخاذ القرار) (4.368) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. إذ إن زيادة الاهتمام بجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية في ظل وجود نظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية اتخاذ القرار في هذه الوزارة، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق

جزء من أهداف الدراسة. وعليه ترفض الفرضية الصفرية (العدمية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير غير مباشر ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 – 18)

نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار

البيان	Chi² المحسوبة	GFI	CFI	Sig* مستوى الدلالة	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشر		Indirect Effect قيمة معامل التأثير غير المباشر	المسار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار	16.961	0.993	0.969	0.000	جودة المعلومات على نظم دعم القرار	0.823	*0.262	DSS ← IQ	8.787	0.000
					نظم دعم القرار على فاعلية إتخاذ القرار	0.318		EDM ← DSS	4.368	0.000

GFI : Goodness of Fit Index must Proximity to one — مؤشر ملاءمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

CFI : Comparative Fit Index must Proximity to one — مؤشر المواءمة المقارن ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

RMSEA Root Mean Square Error of Approximation — جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي

IQ : Information Quality — جودة المعلومات

DSS : Decision Support System — نظم دعم القرار

EDM : Effective Decision-Making — فاعلية إتخاذ القرار

* التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

وللتحقق من تأثير كل بعد من أبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار، تم استخدام تحليل المسار، وتم تجزئة الفرضية الخامسة الرئيسة إلى ثلاثة فرضيات فرعية، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى HO_{5-1}

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver. 18 المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وذلك للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، وكما هو موضح بالجدول (4 – 19).

يوضح الجدول (4 – 19) نتائج تحليل المسار لتأثير البعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، إذا بلغت قيمة Chi^2 المحسوبة (24.045)، وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) وهو مؤشر ملاءمة الجودة ما قيمته (0.998) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح (الملاءمة التامة). وبنفس السياق بلغ مؤشر المواءمة المقارن

Comparative Fit Index (CFI) (0.999) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.000) وهي مساوية لقيمة الصفر. فيما بلغ التأثير المباشر للبعد الزمني لجودة المعلومات على نظم دعم القرار (0.416)، وهو ما يشير إلى أن البعد الزمني لجودة المعلومات يؤثر على نظم دعم القرار، وبالتالي فإن زيادة الاهتمام بالبعد الزمني لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية من شأنه توليد تأثير على نظم دعم القرار. وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لنظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار (0.318)، وهو ما يشير الى أن نظم دعم القرار تؤثر على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بنظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. وقد بلغ التأثير غير المباشر للبعد الزمني لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار (0.132)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه نظم دعم القرار متغير وسيط في تعزيز أثر البعد الزمني لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. كما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الأول (البعد الزمني لجودة المعلومات ← نظم دعم القرار) (6.979) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فيما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الثاني (نظم دعم القرار ← فاعلية إتخاذ القرار) (4.368) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير للبعد الزمني لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. إذ إن زيادة الاهتمام بالبعد الزمني لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية في ظل وجود نظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية إتخاذ القرار

في هذه الوزارة، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة. وعليه ترفض الفرضية الصفرية (العدمية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير غير مباشر ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

جدول (4 – 19)

نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار

البيان	Chi^2 المحسوبة	GFI	CFI	Sig* مستوى الدلالة	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشر		Indirect Effect قيمة معامل التأثير غير المباشر	المسار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
البعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار	24.045	0.998	0.999	0.000	البعد الزمني لجودة المعلومات على نظم دعم القرار	0.416	*0.132	DSS ← IQT	6.979	0.000
					نظم دعم القرار على فاعلية إتخاذ القرار	0.318		EDM ← DSS	4.368	0.000

GFI : Goodness of Fit Index must Proximity to one — مؤشر ملاءمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

CFI : Comparative Fit Index must Proximity to one — مؤشر المواءمة المقارن ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

RMSEA Root Mean Square Error of Approximation — جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي

IQT : Information Quality Timing — البعد الزمني لجودة المعلومات

DSS : Decision Support System — نظم دعم القرار

EDM : Effective Decision-Making — فاعلية إتخاذ القرار

* التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

الفرضية الفرعية الثانية HO_{5-2}

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver. 18 المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وذلك للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، وكما هو موضح بالجدول (4 – 20).

يوضح الجدول (4 –20) نتائج تحليل المسار لتأثير البعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، إذا بلغت قيمة Chi^2 المحسوبة (8.069)، وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) وهو مؤشر ملاءمة الجودة ما قيمته (0.995) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح (الملاءمة التامة). وبنفس السياق بلغ مؤشر المواءمة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (0.961) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح.

وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.000) وهي مساوية لقيمة الصفر. فيما بلغ التأثير المباشر للبعد الشكلي لجودة المعلومات على نظم دعم القرار (0.520)، وهو ما يشير إلى أن البعد الشكلي لجودة المعلومات يؤثر على نظم دعم القرار، وبالتالي فإن زيادة الاهتمام بالبعد الشكلي لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية من شأنه توليد تأثير على نظم دعم القرار. وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لنظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار (0.318)، وهو ما يشير الى أن نظم دعم القرار تؤثر على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بنظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. وقد بلغ التأثير غير المباشر للبعد الشكلي لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار (0.166)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه نظم دعم القرار متغير وسيط في تعزيز أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. كما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الأول (البعد الشكلي لجودة المعلومات ← نظم دعم القرار) (5.591) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فيما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الثاني (نظم دعم القرار ← فاعلية إتخاذ القرار) (4.368) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير للبعد الشكلي لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. إذ إن زيادة الاهتمام بالبعد الشكلي لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية في ظل وجود نظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية إتخاذ القرار

في هذه الوزارة، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة. وعليه ترفض الفرضية الصفرية (العدمية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير غير مباشر ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 − 20)

نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار

البيان	Chi^2 المحسوبة	GFI	CFI	Sig* مستوى الدلالة	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشر		Indirect Effect قيمة معامل التأثير غير المباشر	المسار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
البعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار	8.069	0.995	0.961	0.000	البعد الشكلي لجودة المعلومات على نظم دعم القرار	0.520	*0.166	DSS ← IQF	5.591	0.000
					نظم دعم القرار على فاعلية إتخاذ القرار	0.318		EDM ← DSS	4.368	0.000

GFI : Goodness of Fit Index must Proximity to one — مؤشر ملاءمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

CFI : Comparative Fit Index must Proximity to one — مؤشر المواءمة المقارن ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح

RMSEA Root Mean Square Error of Approximation — جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي

IQT : Information Quality Forum — البعد الشكلي لجودة المعلومات

DSS : Decision Support System — نظم دعم القرار

EDM : Effective Decision-Making — فاعلية إتخاذ القرار

* التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

الفرضية الفرعية الثالثة HO_{5-3}

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos Ver. 18 المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وذلك للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، وكما هو موضح بالجدول (4 – 21).

يوضح الجدول (4 –21) نتائج تحليل المسار لتأثير بعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط، إذا بلغت قيمة Chi^2 المحسوبة (18.223)، وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). وبلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) وهو مؤشر ملاءمة الجودة ما قيمته (0.986) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح (الملاءمة التامة). وبنفس السياق بلغ مؤشر المواءمة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (0.992) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح.

وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.000) وهي مساوية لقيمة الصفر. فيما بلغ التأثير المباشر لبعد المحتوى لجودة المعلومات على نظم دعم القرار (0.854)، وهو ما يشير إلى أن بعد المحتوى لجودة المعلومات يؤثر على نظم دعم القرار، وبالتالي فإن زيادة الاهتمام ببعد المحتوى لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية من شأنه توليد تأثير على نظم دعم القرار. وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لنظم دعم القرار على فاعلية اتخاذ القرار (0.318)، وهو ما يشير الى أن نظم دعم القرار تؤثر على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بنظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. وقد بلغ التأثير غير المباشر لبعد المحتوى لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار (0.272)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه نظم دعم القرار متغير وسيط في تعزيز أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية. كما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الأول (بعد المحتوى لجودة المعلومات ← نظم دعم القرار) (7.551) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فيما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الثاني (نظم دعم القرار ← فاعلية إتخاذ القرار) (4.368) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير لبعد المحتوى لجودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار متغير وسيط. إذ إن زيادة الاهتمام ببعد المحتوى لجودة المعلومات من قبل وزارة الخدمة المدنية العُمانية في ظل وجود نظم دعم القرار من شأنه توليد تأثير على فاعلية إتخاذ القرار

في هذه الوزارة، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة. وعليه ترفض الفرضية الصفرية (العدمية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير غير مباشر ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 – 21)

نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار

البيان	Chi^2 المحسوبة	GFI	CFI	Sig* مستوى الدلالة	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشر		Indirect Effect قيمة معامل التأثير غير المباشر	المسار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
بعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار	18.223	0.986	0.992	0.000	بعد المحتوى لجودة المعلومات على نظم دعم القرار	0.854	*0.272	DSS ← IQC	7.551	0.000
					نظم دعم القرار على فاعلية إتخاذ القرار	0.318		EDM ← DSS	4.368	0.000

GFI : Goodness of Fit Index must Proximity to one
CFI : Comparative Fit Index must Proximity to one
RMSEA Root Mean Square Error of Approximation
IQC : Information Quality Content
DSS : Decision Support System
EDM : Effective Decision-Making

مؤشر ملاءمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح
مؤشر المواءمة المقارن ومن المفترض أن يقترب من الواحد صحيح
جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي
بعد المحتوى لجودة المعلومات
نظم دعم القرار
فاعلية إتخاذ القرار
* التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

(5 . 1): المقدمة

(5 . 2): النتائج

(5 . 3): الاستنتاجات

(5 . 4): التوصيات

(5 . 1): المقدمة:

هدفت الدّراسة الحاليّة إلى بيان أثر نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار وتحديد الأثر الغير مباشر لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار، وعليه يتضمن هذا الفصل استعراض نتائج الدراسة وتوصياتها، كما يلي:

(5 . 2): النتائج:

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفيّ أن مستوى البعد الزمني لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً. كما تبين أن مستوى البعد الشكلي لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً. وأخيراً، تبين أن مستوى بعد المحتوى لجودة المعلومات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. بينت النتائج أن مستوى نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
3. كما تبين أن مستوى كافة أبعاد فاعلية إتخاذ القرار من حيث سهولة تنفيذ القرار، وجودة القرار، وقبول القرار، ووقت إتخاذ القرار كانت مرتفعة.
4. وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار ؛ جودة القرار ؛ قبول

القرار ؛ وقت إتخاذ القرار) من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

5. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

6. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

9. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الزمني لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على البعد الشكلي لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على بعد المحتوى لجودة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

12. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

13.وجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

14.وجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

15.وجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

16.وجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوجود نظم دعم القرار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

(5 . 3): الاستنتاجات :

1. جودة المعلومات المستخدمة من قبل متخذي بوزارة الخدمة المدنية العُمانية والمستخرجة من نظم دعم القرار المعمول به تتوافر بسهولة وبسرعة وفي الوقت المناسب بحيث تساعد متخذي القرار في اتخاذ القرارت الفعالة.

2. يتمتع متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بوعي وإدراك في مجال عملهم الوظيفي مما يؤهلهم القرارات التي تتعلق بطبيعة عملهم .

3. تسهم نظم دعم القرار بشكل كبير بوزارة الخدمة المدنية العُمانية في تحسين القرارات في جميع المستويات الإدارية .

4. تمتاز نظم دعم القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بأنها متطورة ويتم بناء نماذج جديدة وتحديثها لسهولة استخدامها من قبل متخذي القرار .

5. يمتلك متخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية القدرة على مشاركة العاملين عند اتخاذ القرارات لزيادة فاعليتها .

6.تساعد نظم دعم القرار في الربط بين بين جميع الدوائر والأقسام المختلفة بوزارة الخدمة المدنية العُمانية مما يساعد متخذي القرار على اتخاذ القرار بما يتماشى مع أهداف الوزارة .

(5 . 4): التوصيات:

1. تعزيز الخبرات الفنية والإدارية للعاملين بوزارة الخدمة المدنية العُمانية وذلك من خلال عقد ورش العمل وتطويرهم على أفضل الممارسات العملية في مجال الاستفادة من مخرجات نظم دعم القرارات.

2. تعزيز إمكانات العاملين بوزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال تمكينهم وتشجيعهم و تدريب وتعليم الموظفين الجدد وذلك من اجل التحسين المستمر لنظم دعم القرار وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار.

3. تطوير قدرة المديرين العاملين بوزارة الخدمة المدنية العُمانية على التفكير في بيئة وزارتهم الخارجية .

4. زيادة الاهتمام بجودة المعلومات بأبعادها بوزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال التطوير والتحسين المستمر المضمون للمعلومات بهدف إتخاذ قرارات فعالة على المدى البعيد.

5. الاهتمام بشكل أكبر بجودة المعلومات من خلال استخدام المخططات والرسوم البيانية بوزارة الخدمة المدنية العُمانية.

6. وضع آليات ومعايير لقياس جودة المعلومات لمعرفة مؤشرات التحسين في جميع أنشطة وعمليات وزارة الخدمة المدنية العُمانية .

7. تحسين وتطوير عمليات نظم دعم القرارات المعمول بها بوزارة الخدمة المدنية العُمانية بما يساعد على تسهيل متخذي القرارات في عملية اتخاذ القرار وبفاعلية .

8. زيادة الأبحاث العلمية المتعلقة بمجال جودة المعلومات وأنظمة دعم القرارات لما لها من أهمية في فاعلية اتخاذ القرار وفي مجالات أخرى .

9. تعزيز مدخلات نظام دعم القرارات بوزارة الخدمة المدنية العُمانية وذلك لتقديم مساهمات جديدة ومعاصرة في تقديم الخدمات وإتخاذ القرارات.

10. إنشاء قسم أو حدة مختصة تتبع المديرية العامة للمعلومات والاحصاء أو دائرة الوثائق من أجل متابعة وقياس جودة المعلومات بوزارة الخدمة المدنية .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية
ثانياً: المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية :

1. أبوهميس ، محمد ، (2007) " **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تطبيقية على الصناعات الدوائية في الأردن** " ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن .

2. إبراهيم ، السعيد (2013) " **المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الإستراتيجي** " المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة : مصر

3. البرواري ، نزار، باشيوة ، لحسن (2011) " **إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات** " دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

4. بركات ، صبا ، (2009) " **مدى استخدام نظم دعم القرار و الأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على القطاع العام في محافظة اللاذقية** " ، رسالة ماجستير ، كلية الإقتصاد ، جامعة تشرين ، سوريا

5. الترتوري ، محمد عوض ، الراقب ، الناصر ، (2009) ، " **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية** " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

6. تعلب ، سيد (2011) ، " **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية** " دار الفكر ، عمان : الأردن

7. حجاحجه ، علي (2010) ، " **إتخاذ القرارات الإدارية** " ، دار قنديل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن

8. حجازي ،محمد (2006) ، " **دعم القرارات في المنظمات** " ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، مصر

9. حمزة، سيد ،(2010) " **نظم دعم القرارات كمتغير وسيط في تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الإستراتيجة دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بدولة الكويت** " ، رسالة ماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن

10. الحواجرة ، كامل (2005) ، " **تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن**" ، أطروحة دكتوراة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، الأردن

11. الخزاعلة ، خلف ، (2009) " **أثر جودة المعلومات في اتخاذ القرار دراسة ميدانية في شركة الخطوط الملكية الأردنية** " ، رسالة ماجستير ، كلية إدارة المال و الأعمال ، جامعة آل البيت، الأردن

12. الخفاف ، مها ، العتيبي ، غسان (2012) ، " **نظم دعم القرار والنظم الذكية**" دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

13. رمضان ، فدوى ، (2009) " **أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء** " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين

14. الزريقات، خالد ،(2011) " **أثر إدارة المعرفة في فاعلية اتخاذ القرار في الشركات الإستخراجية الأردنية** ". دراسات ، العلوم الإدارية ، المجلد 38 ، العدد 2 ، ص : 454-479

15. السالم وملكاوي ، (2004) ، " **أثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية** "، دراسات ، العلوم الإدارية ، المجلد 31 ، العدد 1 ، ص : 23-42

16. السالمي ، علاء (2005) " **نظم دعم القرارات** " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

17. السامرائي، إيمان ، الزعبي ، هيثم (2004) ، " **نظم المعلومات الإدارية** " دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

18. السلطان، خالد ،(2006) ، "**المعلومات وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دوواوين الوزارات في الجمهورية اليمنية** "، رسالة ماجستير ، كلية التجارة والإقتصاد ، جامعة صنعاء ، اليمن.

19. الشبول ، محمد ، (2003) ، " **جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية** " ، رسالة ماجستير ، حقل التخصص إدارة الأعمال ، جامعة اليرموك، الأردن

20. الشهربلي ، إنعام ، (2010) ، " **أساليب قياس قيمة المعلومات** " دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

21. الصيرفي ، محمد ، (2008) ، " **القرار الإداري ونظم دعمه** " دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية : مصر

22. الصيرفي، محمد (2009)، " **إدارة تكنولوجيا المعلومات** " ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر

23. الطائي ، محمد ، (2009) ، " **نظم مساندة القرارات بإعتماد البرمجية الجاهزة** " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

24. الطائي ، محمد ، (2005) ، " **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية** " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

25. الطائي ، محمد ، (2004) ، " **نظم المعلومات الإدارية المتقدمة** " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

26. الطراونة ، محمد ، (2003) ، " **أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي و فاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الإقتصادية الخاصة** " ، رسالة ماجستير ، جامعة مؤته ، الأردن

27. طه ، طارق ، (2008) ، " **نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والإنترنت** ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر

28. العامري ،أسامة ، (2010) ، " **إتجاهات إدارة المعلومات** " دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

29. عثمان ،حسين ،(2010) " "**أثر جودة المعلومات في إدارة الأزمات دراسة ميدانية لعينة من شركات الاتصالات الأهلية في الصومال**" ، رسالة ماجستير ، إدارة الأعمال ، جامعة عدن ، اليمن .

30. العدوان ، شاكر ، (2006) "**أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية** " ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية .

31. الأعرجي، عاصم ، والشبول، محمد ،(2007) "**كفاءة النظم والمعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد في اتخاذ القرارات في قطاع الإتصالات** "، الإداري ، ، العدد 109 ، ص : 55-88

32. العرود ، شاهر ، وشكر، طلال (2009) " **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية** "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 5 ، العدد 4 ، ص : 475-495

33. العنزي ، محمد ،(2010) " **أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية بوزارة العدل الكويتية** " ، رسالة ماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن.

34. الغزالي ، حافظ ،(2012) " **أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية** " ، رسالة ماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن

35. الفضل ، مؤيد ، (2008) ، "**الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة** " مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

36. الفضل ، مؤيد ، (2008) ، "**المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى** " مؤسسة اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

37. الفقي ، عبد اللاه ، (2012) ، " **نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار** " دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

38. القهيوي ، ليث ، اللالا ، زياد ، الوادي ، بلال ، (2013) ، " **جودة المعلومات والذكاء الإستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة** " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

39. المحاسنة ، محمد ،(2005) " **أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية** " المجلة الأردنية ، إدارة الأعمال ، المجلد 1 ، العدد 1 ، ص : 78-100

40. محمد ، محمد (2010) ، " **أساليب القيادة وصنع القرار** " دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة : مصر

41. محمود، صدام ، حسين ، علي ، أحمد ، محمد ،(2011) " **أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة معلومات التقارير المالية دراسة حالة على عينة من المحاسبين في مدينة تكريت** " مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 9 ، العدد 4 ، ص : 403-430

42. مرتضى ، أحمد ، (2003) ، " **أثر أستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة على اتخاذ القرارات في وزارة التعليم العالي**" ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة اليرموك.

43. المشاقبة ، زياد ، (2003) ، " **دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات الإدارية** " ، رسالة ماجستير ،كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك.

44. النجار ، فايز، والحوري، فالح ،(2008) " **جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية** " مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الإقتصادية والقانونية ، المجلد 30، العدد2

45. النجار ، فايز ، (2007) ، " **نظم المعلومات الإدارية** " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

46. وادي، رشدي ، غنيم ، ماهر ، (2007) ، "**مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات ومحافظة غزة** "، مجلة جامعة الأقصى ، المجلد الحادي عشر ، ص :134-178

47. ياسين ، غالب ، (2009) ، " **نظم مساندة القرارات** " دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

48. ياغي ، محمد ، (2010) ، " **اتخاذ القرارات التنظيمية** " دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

49. ياغي ، محمد ، (2010) ، " **اتخاذ القرارات التنظيمية** " دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Adair, J (2010) ***" Decision Making & Problem solving Strategies*** " ,Kogan page pubplished , Britain and USA.

2. Akrani,G (2010)***"Decision Making Process In Management - Problem Solving*** " , www.KALYAN CITY LIFE.com

3. Alnajjar , F , Al-Zoubi, M (2012) , ***" Decision Support Systems and its Impact on Organization Empowerment Field Study at Jordanian Universities***" . Information and Knowledge Management, Vol 2, No.4

4. ArAzy, O , NOV, O, SON, r, yEO , L (2011) , ***" Information Quality in Wikipedia: The Effects of Group Composition and Task Conflict*** " , Journal of Management Information Systems , Vol. 27, No. 4, p:71–98.

5. Arnott , D , Pervan , G (2008) , ***" Eight key issues for the decision support systems discipline*** " , Decision Support Systems 44 : 657–672

6. Asemi, A, Safari ,A, Zavareh ,A (2011) , ***" The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process*** " , International Journal of Business and Management , Vol. 6, No. 7

7. Bardaki, C , Pramatari, K (2007) ,***" ASSESSING INFORMATION QUALITY IN A RFID-INTEGRATED SHELF REPLENISHMENT DECISION SUPPORT SYSTEM FOR THE RETAIL INDUSTRY*** " Research in progress , website Google , http://mitiq.mit.edu/iciq/pdf

8. Baskarada , S (2009) ,***" Information Quality Management Capability Maturity Model*** " GWV fachverlage GMBH , Germany.

9. Bernstein, Jay H. (2009) , "***The Data-Information-Knowledge-Wisdom Hierarchy andits Antithesis"*** http://www.academia.edu

10. Blenko,M & Mankins,M (2012) , ,***" Measuring decision effectiveness*** " Bain & Company, Inc. All rights reserved.

11. Borkowski, W (2006) ," ***Decision Implementation-Success or Failure***" www.Yahoo! Inc. All rights reserved

12. Bowman, A ,(2010) ," ***Five Problem-Solving and Decision Making Obstacles***" ,www.ohioconflictsolutions.com.

13. Burstein,F,Holsapple,C (2008) ," ***Handbook on Decision Support Systems (1)*** " , springer –Verlag Berlin Heidelberg.

14. Carmeli, A, Sheaffer, Z, Halevi, M (2009) , " ***Does participatory decision-making in top management teams enhance decision effectiveness and firm performance?*** " , Personnel Review, Vol. 38 Iss: 6 pp. 696 – 714

15. carroll ,L (2012) , " ***Delivering Business Intelligence with Microsoft,SQLServer***",www.mhprofessional.com/.../0071759387_chap01.pdf - United States

16. Chen, C, Tseng, Y (2011) , " ***Quality evaluation of product reviews using an information quality framework*** " , Decision Support Systems 50 , 755–768

17. Chen, S, Chiu, Kevin, C, Liao , Y (2011) , " ***A pilot study for understanding the relationship of information system quality , relationship quality and loyalty*** " , Australian Journal of Business and Management Research, p:17–24.

18. Decision Innovation , (2013)"***Improve outcomes using these decision making tips*** " , www.decision-making-solutions.com.

19. Dermott,D (2013) " ***Effective Decision Making In Business*** " , www.decision-making-confidence.com

20. English, L ,(2009) , " ***Information Quality Applied***" wiley publishing , Inc , Canada

21. Forman,E&Selly,M, (2001) " ***Decision By Objectives***" www.World Scientific Publishing .com

22.Eppler,M , (2006) *" Managing information Quality*" Heidelberg publishing , Inc , Germany

23.Frankel, E (2008) ***" Quality decision Management – The Heart of Effective Futures –Oriented Managementy***" springer Science &business media B.V 2008.

24.Ge, M, Helfert, M , Jannach, D (2010) , **" Informatio Quality assessment validiting measurment dimensions and process** " , ECIS 2011 Proceedings. Paper 75

25.Gruning,R,Kuhn,R(2009) **" Succeful Decision –making** " springer –Verlag Berlin Heidelberg

26.Haag , S, Cummings , M, McCubbrey, D (2009), ***" Management Information Systems For the information age"*** McGraw –Hill Irwin,USA

27.Hopkin,M (2009) ***" Timely decisions"*** www. leadonpurposeblog.com.

28.Hosack , B, Hall , D , Paradice , D , Courtney , J (2012) , ***" A Look Toward the Future: Decision Support Systems Research is Alive and Well*** " , Journal of the Association for Information Systems , Vol. 13, Issue 5, pp. 315-340

29.Jaafreh,A, Al-abedallat , A (2011) , ***" The Relationship between National Culture and DSS Usage in Jordanian Banking: A Proposed Conceptual Framework*** " , European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue 42,

30.Kelkar , S (2009) ***" Information systems*** " PHI Learning private limited , New delhi , India

31.Lima , L , Novais , P , Costa1, R, Cruz, J,(2010) , ***" group decision making and quality of information in e-health systems*** " . Published by Oxford University Press , Vol. 19 No. 2

32.Long ,L (2011) ***"Management Information System*** " Prentice – Hall International Inc , USA

33.Loshin , D (2001) ***"Enterprise Knowledge management the data Quality Approach***" Morgan Kaufmann Publisher , USA

34.Marakas , G (2003) ***" Decision support systems in the 21st century***" Pearson Education ,Inc , New Jersey ,USA .

35. Martin,G,Danzig, A, Wright, W,Flanary, R and Brown,F,(2012) ***" School Leader Internship*** " http://www.eyeoneducation.com/

36.McMillan,A (2012) ***"PARTICIPATIVE MANAGEMENT*** " www.referenceforbusiness.com

37.Melouk, S, Freeman, N , Miller ,D , Dunning, M (2013) , ***" Simulation optimization-based decision support tool for steel manufacturing*** " . Int. J. Production Economics 141 , 269–276

38.Nurach, P, Thawesaengskulthai , D, Chandrachai, A (2012) , ***"Factors That Improve the Quality of Information Technology and Knowledge Management System for SME(s) in Thailand*** " . China-USA Business Review, Vol 11, No.3, 359-367

39.O'Brien , J , Marakas , G (2011) ***"* Management Information Systems**" McGraw –Hill compamies , USA

40.O'Donoghue, J, O'Kane, T, Gallagher, J, Courtney, G, Aftab, A, Casey, A, Torres, J and Angove, P (2011) , ***" Modified Early Warning Scorecard The Role of Data/Information Quality within the Decision Making Process*** ", *The Electronic Journal Information Systems Evaluation ,*Vol 13 , Issue 3 , p100-109

41.Pearson , A, Tadisina, S & Griffin , C (2012) , ***"* The Role of E-Service Quality and Information Qualityin Creating Perceived Value: Antecedents to Web Site Loyalty** " , Information Systems Management , 29:3, 201-215

42.Pierce , E ,Thomas, L (2007) ***" ASSESSING INFORMATION QUALITY USING PREDICTION MARKETS*** " , website Google, http://mitiq.mit.edu/iciq/PDF

43.Pollard , C , Sipior , J , Leidner , D , Lai, L , Cheung , C , Cristobal , D (2010) ***" Information Technology for Management*** " John Wiley & Sons ,Asia .

44. Reis, E & Löbler, M (2012) *" INTELLIGENT DECISION SUPPORT" SYSTEMS FOR ADMISSION MANAGEMENT IN HIGHER "EDUCATION INSTITUTES* " , RAC, Rio de Janeiro ,Vol.16, No.3, pp. 397-417

45. Sauter,V(2010) *" Decision Support Systems for Business Intelligence* " , John Wiley &Sons .Inc, new Jersey

46. Sekaran, Uma,(2003) , *" Research Method for Business : A skill building approach* " , 4th ed , Newyork : John Wily & Sons Inc.

47. Senn, J (2011) *"Information system in management* "Wadsworth publishing co Belmont , California .

48. Tillman,F ,Cassone, D (2012) *"A Professional's Guide to Decision Science and Problem Solving: Define the Objectives and Identify Metrics* "www. Pearson Education, FT Press. All rights reserved.

49. Turban , E, Sharda , R, Delen , D,Aronson , J, Liang , T, King, D (2011) *" Decision support and business intelligence systems* " Pearson Education ,Inc , New Jersey ,USA .

50. Vanden , J (2008) *" Information Quality and options* " , Published by Oxford University ,

51. Vohra , R, Das, N (2011) **" Intelligent decision support system for admission management in higher education institutes** " , International Journal of Artificial Intelligence & Applications (IJAIA), Vol.2, No.4

52. Wang , R (2005) *" Information Quality* " M.E Sharep , Inc , New York , USA

53. Wu , J , Zhaib, X , Zhangc, C , Xub , L (2011) , *" sharing quality information in adual – supplier network : a game theoretic perspective* " , International Journal of Production Research , Vol. 49, No. 1, 199–214

54. Zvi, T (2012) , *" Measuring the perceived effectiveness of decision support systems and their impact on performance* " . Decision Support Systems 54 , 248–256

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة
ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (1)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص/الوظيفة	الجامعة/جهة العمل
1	أ.د.كامل المغربي	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
2	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الأوسط
3	د. محمد الشورة	تسويق	الشرق الأوسط
4	د. كامل الحواجرة	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
5	د. حميد الشيبي	إدارة الموارد البشرية	الشرق الأوسط
6	د. اسعود المحاميد	إدارة الأعمال الإلكترونية	الشرق الأوسط
7	د. علي عباس	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
8	د. رائد هنائدة	إدارة الأعمال الإلكترونية	الشرق الأوسط
9	د. امجد الطويقات	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
10	الفاضل/احمد بن اسماعيل سويد	مدير عام التطوير وضمان الجودة	وزارة الخدمة المدنية العُمانية

الملحق (2)

إداة الدراسة (الإستبانـة)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوســــــــــط

كلية الأعمال–قسم إدارة الأعمـال

استبانة معرفة وتحديد الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تعد هذه الاستبانة المرفقة هي جزءاً من دراسة تهدف إلى معرفة الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار بوزارة الخدمة العُمانية ، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية .

لقد تم اختياركم ضمن مجموعة من الموظفين الذين لديهم مسميات إشرافية و الصلاحية في اتخاذ القرارات المتعلقة بوزارتكم الموقرة وذلك للمشاركة في هذه الاستبانة ، و يرجو الباحث تكرمكم بمنحه بعضا من وقتكم الثمين للمشاركة بتعبئة هذه الاستبانة مؤكدا لكم بأن جميع المعلومات التي ستدلون بها سوف تستخدم لغايات الدراسة والبحث العلمي فقط وأنها ستعامل بسرية تامة.

راجين تكرمكم التفضل بالاطلاع وبيان الرأي بتأشير الاجابة المناسبة من وجهه نظركم ، اذ أن استكمال الاجابة عن كافة فقرات الاستبانة والدقة في الاجابة ستنعكس بالتاكيد على دقة النتائج التي سيتم التوصل اليها .

وفي حال رغبتم في الاستفسار عن جميع الأسئلة في الاستبانة ، الرجاء التواصل مع الباحث على الارقام التالية (00962785785725 أو 0096892949492) ، وعلى البريد الإلكتروني (ab.alhasani99@gmail.com) .

شاكر لكم تعاونكم مع وافر الاحترام والتقدير،،،

الباحث

عبدالله بن حمود الحسني

المشرف

لاستاذ الدكتور/محمد عبدالعال النعيمي

القسم الأول (المصطلحات المتعلقة بالاستبانة) :

يرجى التكرم بقراءة هذه التعريفات قبل تعبئة الاستبانة :

❖ **جودة المعلومات IQ** : وهي الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المنظمة بشكل عام ، والتي تعبر عن خصائص جودة المعلومات المتمثلة (البعد الزمني : الوقت المناسب ، السرعة و سهولة الحصول على المعلومات) ، (البعد الشكلي : الوضوح ، الشمولية) ، (بعد المحتوى : الدقة ، الملائمة ، الموضوعية ، السرية) ، حيث تقيس مستوى جودة المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر خارجية أو داخلية للإستفادة منها لاتخاذ القرار الأمثل .

❖ **نظم دعم القرار DSS** : هي نظم تفاعلية محوسبة من الذكاء الإنساني وتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التي تخضع لتحكم صانع القرار والمصمم لتقديم الدعم و المساندة له في عملية صنع القرارات شبه المهيكلة من خلال قاعدة المعلومات وقاعدة النماذج وأدوات الحوار والتفاعل التي تنتجها وعلى النحو الذي يعزز من كفاءة وفاعلية هذه العملية ويحقق النجاح لصانع القرار.

❖ **فاعلية إتخاذ القرار EDM** : أن يتسم القرار الفعال بالجودة او النوعية الجيدة اي جودة القرار وكفاءته وانسجامه مع المعايير الفنية والإجرائية والإقتصادية ، وفي نفس الوقت بالقبول من جانب العاملين الذين سيقومون بتنفيذة ، واقتناع العاملين المهنيين به ورضاهم عنه.

القسم الثاني (فقرات الإستبانة)

يرجى التكرم بإختيار ووضع إشارة (/) أمام الفقرات كما تراه مناسبا :

الرقم	مضمون الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: جودة المعلومات						
أولاً: البعد الزمني						
.1	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار حديثة					
.2	تصلني المعلومات الخاصة بإتخاذ القرار في الوقت المناسب					
.3	تتوافر المعلومات بسهولة عند اتخاذ القرار					
.4	المعلومات المتوافرة لدي محفوظة بطريقة يسهل الحصول عليها وبسرعة					
ثانياً: البعد الشكلي						
.5	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار واضحة					
.6	المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار سهلة الفهم					
.7	استطيع اتخاذ القرارت حتى في حالة قلة المعلومات اللازمة					
.8	تتوافر لدي كمية المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار					
.9	المعلومات المتوافرة لدي شاملة لكل بدائل اتخاذ القرار حسب نوع المعلومة					
ثالثاً: بعد المحتوى						
.10	تأثرت بعض القرارات التي اتخذتها سلبا بسبب عدم التأكد من دقة المعلومات المستخدمة					
.11	تؤدي وفرة المعلومات الدقيقة حول المشكلة المراد حلها إلى اتخاذ القرار السليم					
.12	تخلو المعلومات المتوافرة لدي لاتخاذ القرار من الأخطاء					
.13	المعلومات المتوافرة لدي مناسبة لاتخاذ القرار					
.14	المعلومات المتوفرة لدي متعلقة بالمشكلة التي انوي اتخاذ قرارا بشأنها					
.15	تتصف المعلومات التي تصلني بالترابط					
.16	تساعد المعلومات المتوفرة على تجنب التسرع وتحقيق المصداقية في الأداء					
.17	غالبا ترد إلي معلومات واقعية تجعلني اتخذ قرارات بعيدة عن التحيز و المشاعر الشخصية					
.18	لا يمكن الدخول للمعلومات واستخدامها بسهولة إلا حسب الصلاحيات					
.19	تعرضت المعلومات المستخدمة في الوزارة لجرائم وقرصنة					
.20	يتم تخصيص كلمة سر لكل مستخدم للمحافظة على سرية المعلومات					
المجال الثاني : نظم دعم القرار						
.21	يسمح نظم دعم القرارات المستخدم في الوزارة بتحليل المعلومات بسهولة وسرعة					

الرقم	مضمون الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.22	تتميز نتائج المعلومات بواسطة نظم دعم القرارات المستخدم بإنها موضوعية وذات تسلسل منطقي					
.23	تمتاز نظم دعم القرارات المستخدمة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار					
.24	المعلومات التي يوفرها نظم دعم القرارات سهلة الإستخدام					
.25	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم دعم القرارات					
.26	استخدام نظم دعم القرار تحتاج لوقت كثير لإتخاذ القرار					
.27	السرعة التي توفرها نظم دعم القرارات في تقديم المعلومات لا تتناقض كونها معلومات دقيقة					
.28	تعالج نظم دعم القرار البيانات بالسرعة الممكنة من أجل اتخاذ القرار ورسم السياسات بدقة					
.29	تتسم المعلومات المستخرجة من نظم دعم القرارات المستخدم بالبساطة والوضوح والشمولية					
.30	يوفر نظم دعم القرار معلومات ملائمة لإحتياجات صانع القرار					
.31	يسهل التحكم بعمل نظم دعم القرارات المستخدم من حيث تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية المتاحة					
.32	تساهم نظم دعم القرارات المستخدم بتزويد المستفيدين بتقارير دورية مختلفة وفق حاجاتهم					
.33	تمتلك نظم دعم القرارات القدرة على سهولة استرجاع المعلومات في حالة فقدانها					
.34	الوزارة تستخدم مجموعة من أنظمة دعم القرار في دوائرها المختلفة (كالتوظيف والمالية والتنظيم والتصنيف)					
.35	تمتاز أنظمة دعم القرار في الوزارة في بناء نماذج جديدة وسهولة استخدامها					
.36	تسهم أنظمة دعم القرار في تحليل البدائل المختلفة لتقديم الحلول المناسبة لها.					
.37	تساعد نظم دعم القرارات على ترابط وثبات المعلومات التي تقدمها					
.38	ان مشاكل الفيروسات التي قد تتعرض لها نظم دعم القرار تؤدي إلى الإخلال بعملية اتخاذ القرارات والتي يمكن ان تتسبب في تعطيل النظام أو إتلاف الملفات					
.39	نظم دعم القرارات يعتمد عليها في الوصول الدقيق لإتخاذ القرارات رغم تغير العمليات التشغيلية					
.40	أنظمة دعم القرارات تمتلك الأنظمة العالية في تعديل وتكييف المعلومات وفقاً لحاجة متخذي القرار					
.41	نظم دعم القرارات تسهل في عملية تدفق و تبادل المعلومات المتعلقة باتخاذ القرارات بين الدوائر					

الرقم	مضمون الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.42	تتم عملية التواصل بين متخذي القرار للحصول على المعلومة بسهولة ويسر					
.43	تعزز نظم دعم القرارات من قدرة الاتصال والوصول للمعلومة لإنجاز الأعمال					
.44	شبكة الاتصال المستخدمة والمرتبطة بنظم دعم القرارات تربط جميع الإدارات والأقسام المختلفة في الوزارة					
.45	نظم دعم القرارات وسيلة مشجعة لمتخذ القرار في البحث للوصول إلى قرارات مثلى واكثر فاعلية					
.46	تساعد نظم دعم القرار في اتخاذ القرار السليم والفعال بأقل جهد ووقت ممكنين					
المجال الثالث: فاعلية اتخاذ القرار						
.47	أحرص عند اتخاذ القرار على ضرورة توافر المعلومات اللازمة					
.48	أشارك المعنيين عند اتخاذ القرار يعطي قرارا اكثر فاعلية					
.49	أعتقد أن قراراتي تحقق الأهداف المرجوة منها					
.50	دائما استخدم جميع المعلومات المتاحة واستغلالها لإتخاذ القرار					
.51	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح					
.52	يتم اتخاذ القرار في الوقت المخطط له .					
.53	على الرغم من توفر المعلومات اللازمة فإنني أقوم بتأجيل اتخاذ بعض القرارات					
.54	عندما تكون المعلومات واقعية وموضوعية تجعلني اتخذ قرار منطقيا ويسهل تنفيذه					
.55	ان توفر المعلومات الجيدة يجعلني لا اواجه صعوبة في اتخاذ القرار وعدم التردد في تنفيذه					
.56	عادة ما اشعر بالرضى لنتائج القرارت التي اتخذها					
.57	تلاقي القرارات التي اتخذها قناعه و قبول من قبل الموظفيين					